
Bachelorarbeit

Frau
Nadine de Parade

Das Versicherungsschaden- management im Gebäude- management

Mittweida, 2014

Bachelorarbeit

Das Versicherungsschaden- management im Gebäude- management

Autor:

Frau Nadine de Parade

Studiengang:

**Immobilienmanagement und Facilities
Management**

Seminargruppe:

FM10w2-B

Erstprüfer:

Prof. Dr.-Ing. Jan Schaaf

Zweitprüfer:

Dipl.-Kfm. Rainer Hummelsheim

Einreichung:

Mittweida, 23.04.2014

Verteidigung/Bewertung:

Mittweida, 2014

bachelor thesis

The insurance claims management in building management

author:

Ms. Nadine de Parade

course of studies:

**Real estate management and facilities
management**

seminar group:

FM10w2-B

first examiner:

Prof. Dr.-Ing. Jan Schaaf

second examiner:

Dipl.-Kfm. Rainer Hummelsheim

submission:

Mittweida, 23.04.2014

defence/ evaluation:

Mittweida, 2014

Bibliografische Beschreibung:

de Parade, Nadine:

Das Versicherungsschadenmanagement im Gebäudemanagement. - 2014. - XII, 89, II S.

Mittweida, Hochschule Mittweida, Fakultät Maschinenbau, Bachelorarbeit, 2014

Referat:

In der vorliegenden Bachelorarbeit wird das Versicherungsschadenmanagement im Gebäudemanagement genauer betrachtet. Der Gebäudemanager wird im Gebäudemanagement mit vielen verschiedenen Aufgabenbereichen konfrontiert. Aufgrund des umfangreichen Arbeitsgebiets des Gebäudemanagers ist es daher sinnvoll und notwendig, den Arbeitsbereich des Versicherungsschadenmanagements näher zu erläutern. Als Schwerpunkt der Arbeit wird zum einen die Optimierung in der Schadenabwicklung im Gebäudemanagement aufgezeigt.

Zum anderen werden schwerpunktmäßig Maßnahmen der Schadenprävention vorgestellt, um das Auftreten von Versicherungsschäden bei Immobilien zu verringern. Somit sollen die Optimierung in der Schadenabwicklung und die Maßnahmen der Schadenprävention dazu beitragen, eine Kosten- und Ertragsoptimierung für den Immobilieneigentümer zu erzielen.

Inhalt

Inhalt	I
Abbildungsverzeichnis	III
Abkürzungsverzeichnis	V
1 Übersicht.....	1
1.1 <i>Motivation.....</i>	<i>1</i>
1.2 <i>Zielsetzung.....</i>	<i>1</i>
1.3 <i>Kapitelübersicht.....</i>	<i>2</i>
2 Immobilie und Versicherung	5
3 Versicherungsarten bei Immobilien	8
3.1 <i>Gebäudeversicherung</i>	<i>8</i>
3.2 <i>Haus- und Grundbesitzer-Haftpflichtversicherung</i>	<i>12</i>
3.3 <i>Hausratversicherung</i>	<i>12</i>
3.4 <i>Umlage von Versicherungskosten nach BetrKV</i>	<i>12</i>
3.5 <i>Versicherungspflicht nach dem WEG</i>	<i>13</i>
4 Das Gebäudemanagement	15
4.1 <i>Begriffsdefinition.....</i>	<i>15</i>
4.2 <i>Das Gebäudemanagement im Immobilienlebenszyklus.....</i>	<i>16</i>
4.3 <i>Lebensdauer von Bauteilen.....</i>	<i>23</i>
4.4 <i>Einordnung Versicherungsschadenmanagement in das Gebäudemanagement.....</i>	<i>27</i>
4.5 <i>Grafische Darstellung des Versicherungsschadenmanagements im Gebäudemanagement.....</i>	<i>31</i>
5 Maßnahmen im Schadenmanagement.....	34
5.1 <i>Bedeutung des Schadenmanagements.....</i>	<i>35</i>
5.2 <i>Ablauf des Schadenmanagements.....</i>	<i>36</i>
5.2.1 <i>Schadeneingang und Schadenprüfung.....</i>	<i>40</i>
5.2.2 <i>Triage.....</i>	<i>40</i>
5.2.3 <i>Finanzielle Leistungserbringung und Situationsmanagement</i>	<i>41</i>
5.2.4 <i>Betrugsnachweis und Ablehnung und Prozess.....</i>	<i>42</i>
5.2.5 <i>Schadennachbearbeitung und Schadencontrolling.....</i>	<i>43</i>

5.3	<i>Verhaltensweisen für effizientes Schadenmanagement.....</i>	44
5.3.1	<i>Abschluss des Versicherungsvertrags.....</i>	44
5.3.2	<i>Festlegung eines Ansprechpartners im Schadensfall</i>	45
5.3.3	<i>Maßnahmen für den Schadensfall vorbereiten</i>	46
5.4	<i>Das Schadenprotokoll</i>	47
5.5	<i>Abwicklung unterschiedlicher Schadensarten.....</i>	50
5.5.1	<i>Brandschaden</i>	50
5.5.2	<i>Leitungswasserschaden.....</i>	55
5.5.3	<i>Sturm- und Hagelschaden.....</i>	59
5.6	<i>Checkliste zur Abarbeitung von Versicherungsfällen</i>	61
6	Schadenprävention	63
6.1	<i>Bedeutung der Schadenprävention</i>	63
6.2	<i>Schadenprävention als Bestandteil des Risikomanagements.....</i>	63
6.3	<i>Maßnahmen zur Schadenprävention.....</i>	67
6.3.1	<i>Gesetzlich vorgeschriebene Maßnahmen.....</i>	69
6.3.2	<i>Zusätzliche präventive Maßnahmen</i>	74
6.3.2.1	<i>Praktische Schadenpräventionsmaßnahmen der einzelnen Schadensarten..</i>	74
6.3.2.2	<i>Sensibilisierung der Bewohner</i>	78
6.3.2.3	<i>Ausstattung des Gebäudes mit Sicherheitstechnik</i>	80
6.3.2.4	<i>Durchführung einer Instandhaltungsplanung</i>	81
6.3.2.5	<i>Regelmäßige Objektkontrolle und Mitarbeiterschulung.....</i>	82
6.4	<i>Checkliste zur Schadenprävention und Bewohnerinformationsblatt.....</i>	84
7	Ergebnisse und Ausblick.....	89
Literatur	90
Anlagen	97

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Leistungen in der Sachversicherung	6
Abbildung 2: Bestand an Verträgen	7
Abbildung 3: Immobilienlebenszyklus	18
Abbildung 4: Aufgabenverteilung strategisches und operatives Facility Management im Zeit- und Organisationshorizont.....	19
Abbildung 5: Immobilienlebenszyklusphasen	20
Abbildung 6: Kostengliederung nach GEFMA 200.....	22
Abbildung 7: Lebensdauer von Bauteilen	24
Abbildung 8: Lebensdauer von Bauteilen (Auszug)	25
Abbildung 9: Wartungsintervalle Bauteile	26
Abbildung 10: Leistungsbereiche im Gebäudemanagement (mit eigener Ergänzung Service-orientiertes FLM)	28
Abbildung 11: eigene farbige grafische Darstellung der Leistungsbereiche des Versicherungsschadenmanagements im Gebäudemanagement	32
Abbildung 12: SOLL- Entwurf zur Schadenbearbeitung.....	39
Abbildung 13: Schadenprotokoll.....	48
Abbildung 14: Schadenfotos Brandschaden.....	51
Abbildung 15: Ablaufschema Brandschadensanierung mit Verantwortlichkeiten	53
Abbildung 16: Schadenfotos Leitungswasserschaden im 1. OG links.....	56
Abbildung 17: Schadenfotos Leitungswasserschaden im EG links	57
Abbildung 18: Fotos der Trocknung des Leitungswasserschadens	58

Abbildung 19: Schadenfotos Sturmschaden	60
Abbildung 20: Schadenfoto Hagelschaden	61
Abbildung 21: eigene Checkliste zur Abarbeitung von Versicherungsfällen	62
Abbildung 22: Schadenmanagement als Teil des Risk Management. Die zum Schadenmanagement gehörenden Aufgaben des Risk Management sind fett umrandet.	65
Abbildung 23: Schäden je Gefahr in der Verbundenen Hausrat- und Wohngebäudeversicherung (Auszug)	67
Abbildung 24: Übersicht über prüfpflichtige Objekte und technische Anlagen (Ausschnitt)	72
Abbildung 25: Rechtsgrundlage für Rauchwarnmelder	73
Abbildung 26: eigene Checkliste zur Schadenprävention	86
Abbildung 27: Bewohnerinformationsblatt (eigener Entwurf)	88

Abkürzungsverzeichnis

BetrKV	Betriebskostenverordnung
bzw.	beziehungsweise
DG	Dachgeschoss
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft
DIN	Deutsches Institut für Normung
EG	Erdgeschoss
FLM	Flächenmanagement
GEFMA	Deutsche Gesellschaft für Facility Management
ggf.	gegebenenfalls
IGM	Infrastrukturelles Gebäudemanagement
i.H.v.	in Höhe von
KGM	Kaufmännisches Gebäudemanagement
OG	Obergeschoss
TGM	Technisches Gebäudemanagement
u.a.	unter anderem
WEG	Wohnungseigentumsgesetz
z.B.	zum Beispiel

1 Übersicht

Im einleitenden Kapitel werden die Motivation und die Zielsetzung dieser Bachelorarbeit aufgezeigt. Anschließend erfolgt eine inhaltliche Darstellung der einzelnen Kapitel dieser Arbeit.

1.1 Motivation

Immobilien stellen in der Wirtschaft hohe Vermögenswerte dar, welche inneren und äußeren Einflüssen ausgesetzt sind. Diese Einflüsse können unter anderem zu Beeinträchtigungen an der Immobilie beitragen. So können z.B. Beschädigungen an der Gebäudesubstanz dazu führen, dass der Gebäudewert der Immobilie erheblich reduziert wird.

Schäden durch unbeabsichtigte Handlungen oder Naturgewalten können oft unvorhergesehen entstehen. Der damit im Bezug gebrachte Schadenbegleichungsaufwand zur Wiederherstellung des Gebäudesollzustands ist meist mit hohen Kosten für den Eigentümer verbunden.

Daher ist es von entscheidender Bedeutung ein funktionierendes Versicherungsschadenmanagement in den Betriebsablauf des Gebäudemanagers zu implementieren.

1.2 Zielsetzung

Im Zuge der Bachelorarbeit wird das Versicherungsschadenmanagement im Gebäudemanagement genauer betrachtet, da das Versicherungsschadenmanagement auf den Zustand und die Entwicklung der Immobilie einen großen Einfluss ausübt.

Der Gebäudemanager wird im Gebäudemanagement mit vielen verschiedenen Aufgabenbereichen konfrontiert. So müssen kaufmännische, technische und infrastrukturelle Aufgaben im Sinne des Immobilieneigentümers für seine Immobilie bearbeitet werden.

Aufgrund des umfangreichen Arbeitsgebiets des Gebäudemanagers ist es daher sinnvoll und notwendig, den Arbeitsbereich des Versicherungsschadenmanagements näher zu erläutern. Die Bachelorarbeit wird somit eine Art theoretische und praktische Hilfestellung für den Gebäudemanager sein, wie mit dem Arbeitsbereich des Versicherungsschadenmanagements umzugehen ist.

Somit wird die Bachelorarbeit maßgeblich aus Sicht des Gebäudemanagers angefertigt, wie die Immobilie im Versicherungsschadenmanagement im Sinne des Immobilieneigentümers zu betreuen ist.

Als Schwerpunkt der Arbeit wird zum einen die Optimierung in der Schadenabwicklung im Gebäudemanagement aufgezeigt.

Zum anderen werden dem Gebäudemanager schwerpunktmäßig Maßnahmen der Schadenprävention vorgestellt, um das Auftreten von Versicherungsschäden bei Immobilien zu verringern.

Somit sollen die Optimierung in der Schadenabwicklung und die Maßnahmen der Schadenprävention dazu beitragen, eine Kosten- und Ertragsoptimierung für den Immobilien-eigentümer zu erzielen.

Grundlage der Anfertigung der Arbeit waren unter anderem das im sechsten Semester absolvierte Praktikum bei einem Gebäudemanager, der „*Hummelsheim Immobilien GmbH*“, sowie die Absolvierung eines zusätzlichen freiwilligen Praktikums bei einem Versicherungsmakler, der „*Versicherungsbüro Gohlis GmbH*“.

1.3 Kapitelübersicht

Die Bachelorarbeit besteht insgesamt aus sechs Kapiteln.

In **Kapitel 2** wird als Einleitung die Beziehung zwischen der Immobilie und einer Versicherung aufgezeigt. Dabei wird maßgeblich die Notwendigkeit des Abschlusses einer Immobilienversicherung verdeutlicht.

Die **Kapitel 3** und **4** sind Zwischenteile der Bachelorarbeit und dienen der Vorbereitung des Hauptteils, welcher in den **Kapitel 5** und **6** dargestellt wird.

In **Kapitel 3** werden die wichtigsten Versicherungsarten der Immobilienversicherung auch im Hinblick auf die BetrKV erläutert.

Um die Nutzungsdauer von Immobilien aufzuzeigen, wird in **Kapitel 4** der Immobilienlebenszyklus dargestellt. Damit das Versicherungsschadenmanagement in den immobilien-spezifischen Ablauf eingeordnet werden kann, erfolgt anschließend eine Einordnung des Prozesses in das Gebäudemanagement.

Die **Kapitel 5** und **6** dienen als Hauptbestandteile der Arbeit.

Kapitel 5 zeigt Maßnahmen im Schadenmanagement. Es werden verschiedene Schadensarten vorgestellt und es wird deren Abwicklungsprozess erläutert.

In **Kapitel 6** wird die Fragestellung bezüglich der Vorbeugung von Schadensfällen beantwortet.

Kapitel 7 bildet den zusammengefassten Schlussteil der Bachelorarbeit. Es werden in diesem Kapitel die Vorteile eines erfolgreich betriebenen Versicherungsschadenmanagements und einer erfolgreichen Schadenprävention erläutert und es erfolgt die Formulierung eines Fazits der Bachelorarbeit.

Damit man den Ausführungen in der Bachelorarbeit genau folgen kann, ist es an dieser Stelle notwendig zu erwähnen, dass teilweise eine Vereinheitlichung von Begriffen in der Bachelorarbeit vorgenommen wird.

Der erste Begriff, welcher in der Arbeit vereinheitlicht wird, ist der Begriff des „**Gebäude-managers**“.

Als Gebäudemanager wird in der Arbeit nicht nur der Immobilienmanager bezeichnet, welcher für den Eigentümer ein Gebäude betreut. Auch der Immobilieneigentümer selbst kann der Gebäudemanager sein, wenn er seine Immobilie selbst bewirtschaftet. Dabei ist es unerheblich, ob der Eigentümer ein Globaleigentümer ist, oder ob es sich um eine Wohnungseigentümergeinschaft als Eigentümer handelt. Da sich die Ausführungen in der Bachelorarbeit auf jegliche Arten von Immobilienmanagern und Eigentümern beziehen, wird im Folgenden zur Vereinheitlichung nur der Begriff des Gebäudemanagers verwendet.

Auch der Begriff des „**Bewohners**“ wird in der Arbeit vereinheitlicht.

Als „Bewohner“ werden jegliche Arten von Bewohnern definiert. Z.B. versteht man unter dem Begriff des Bewohners den Wohnungsmieter und den Wohnungseigentümer, sofern der Wohnungseigentümer seine Wohnung als Selbstnutzer bewohnt. Auch der Nutzer einer Mieteinheit ist ein „Bewohner“. Jedoch werden als Nutzer meist Mieter bezeichnet, welche eine Gewerbeinheit angemietet haben.

Sofern in der Bachelorarbeit der Begriff des „Bewohners“ verwendet wird, sei an dieser Stelle zu erwähnen, dass die Ausführungen in der Arbeit auf alle Arten von „Bewohnern“ zutreffen. Es ist demzufolge nicht entscheidend, ob es sich beispielsweise um einen Wohnungsmieter, einen Gewerbemieter oder um den Eigentümer einer Wohneinheit handelt. Alle hier angestrebten Ausführungen in der Bachelorarbeit treffen auf alle „Bewohner“ gleichermaßen zu.

Der letzte Begriff, welcher einheitlich definiert wird, ist der Begriff des „**Gebäudes**“.

Als Gebäude werden alle Objekte verstanden, welche beispielsweise Globalobjekte aber auch WEG-Anlagen sein können. Damit auch bei diesem Begriff eine Vereinheitlichung erfolgen kann, wird im Folgenden nur noch der Begriff des Gebäudes verwendet, sodass alle folgenden Ausführungen vereinheitlicht sind.

Die folgenden Ausführungen und Darlegungen in der Bachelorarbeit basieren auf eigenen Erkenntnissen, den vermittelten Informationen aus den absolvierten Praktika sowie den Aussagen der angegebenen Quellen.

2 Immobilie und Versicherung

Schäden an dem Vermögenswert des Eigentümers, der Immobilie, können z.B. durch unbeabsichtigte Handlungen oder Naturkatastrophen schnell entstehen.

Dabei ist meist die Schadensbeseitigung des aufgetretenen Schadens an der Immobilie mit hohen Kosten verbunden.

Damit dies keine zu hohe Kostenbelastung für den Eigentümer der Immobilie darstellt, ist es von entscheidender Bedeutung, immobilienpezifische Risiken zu versichern.

Umfangreiche Recherchen ergaben, dass es in Deutschland grundsätzlich kein verpflichtendes Gesetz gibt, welches den Abschluss einer Immobilienversicherung vorsieht. Diesbezüglich kann jeder Immobilieneigentümer selbst entscheiden, ob und wogegen er seine Immobilie versichern lassen möchte.

Die einzige Ausnahme zur Versicherungspflicht ist im WEG in § 21 „Verwaltung durch die Wohnungseigentümer“ geregelt, wodurch die Wohnungseigentümergeinschaft dazu verpflichtet ist, für das Gebäude eine Feuerversicherung und eine Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung abzuschließen. Die näheren Ausführungen werden im Punkt 3.5 erläutert.

Dennoch zeigen Erfahrungswerte und Statistiken der vergangenen Jahre, dass ein hohes Schadenaufkommen auch an einer einwandfrei sanierten und regelmäßig instand gehaltenen Immobilie nicht auszuschließen ist.

Im Jahrbuch 2012 des GDV findet man einen Beitrag über den Geschäftsverlauf der einzelnen Versicherungszweige.

Dieser Geschäftsverlauf zeigt, dass schadenseitig für die private Sachversicherung im Jahr 2012 von einem Anstieg um 11 Prozent ausgegangen werden musste. Insbesondere die Wohngebäudeversicherung trug mit 13 Prozent zu diesem Ergebnis bei. Ein maßgeblicher Grund dieses Ergebnisses war das Auftreten von starkem Frost. Dieser führte bei Leitungswasserschäden am Wohngebäude zu einer Mehrbelastung von über 300 Millionen Euro.¹

¹ Vgl. <http://jahrbuch.gdv.de/2012/de/geschäftsverlauf-in-den-versicherungszweigen-und-arten/sachversicherung/> vom 03.03.2014.

Leistungen in der Sachversicherung ¹										
Versicherungszweige	Leistungen ²									
	1990	2000	2008		2009		2010		2011	
	Mio. EUR	Mio. EUR	Mio. EUR	Veränderung ggü. Vorjahr in Prozent	Mio. EUR	Veränderung ggü. Vorjahr in Prozent	Mio. EUR	Veränderung ggü. Vorjahr in Prozent	Mio. EUR	Veränderung ggü. Vorjahr in Prozent
Insgesamt	7 397	8 954	10 321	- 9,5	10 153	- 1,6	11 150	9,8	11 171	0,2
Privat, davon	3 421	4 062	5 087	- 14,0	4 989	- 1,9	5 531	10,9	5 489	- 0,8
Verbundene Wohngebäudeversicherung (VGV)	2 119	2 510	3 711	- 18,2	3 551	- 4,3	4 095	15,3	3 996	- 2,4
Verbundene Hausratversicherung (VHV)	923	1 286	1 148	0,3	1 214	5,7	1 206	- 0,6	1 265	4,9
Nichtprivat	3 976	4 892	5 234	- 4,6	5 164	- 1,3	5 619	8,8	5 682	1,1
Industrie/Gewerbe/Landwirtschaft	3 129	3 657	4 207	- 6,4	4 092	- 2,7	4 467	9,2	4 540	1,6
TV/TV-BU	846	1 235	1 027	3,7	1 072	4,5	1 152	7,4	1 142	- 0,9

¹ inländisches Direktgeschäft der Mitgliedsunternehmen des GDV
² Bruttoaufwendungen für Versicherungsfälle des Geschäftsjahres

Abbildung 1: Leistungen in der Sachversicherung²

Anhand der Abbildung wird ersichtlich, dass die Schadenausgleichsleistungen der Versicherungen ab dem Jahr 2009 insgesamt stetig gestiegen sind. Dementsprechend kann man auch zukünftig von einem Anstieg, insbesondere durch Elementarschäden, ausgehen.

Auch im Jahr 2013 haben sich durch das Hochwasser und den Starkregen in weiten Teilen Deutschlands die Schadensfälle deutlich erhöht.

Die Zeitschrift „Der Spiegel“ hat eine übersichtsartige Erfassung der Hochwasserschäden vorgenommen.

Das Hochwasser im Sommer 2013 hat in den betroffenen Bundesländern Schäden i.H.v. 6,7 Milliarden Euro verursacht. Dies geht aus einem Bericht des Bundesinnenministeriums hervor. Dabei wurden Schäden von Privatleuten und der Wirtschaft sowie Schäden durch Reparaturarbeiten an der staatlichen Infrastruktur berücksichtigt. In Sachsen wurde eine Schadenhöhe von 1,9 Milliarden Euro gemeldet. Dabei haben sich nach Sachsen-Anhalt, wo die Schadenhöhe 2,7 Milliarden Euro betrug, in Sachsen die höchsten Schadenssummen gebildet.³

Daher wird es in Bezug auf die Immobilienwohngebäudeversicherung vermehrt zu Leistungsforderungen der Versicherungsgeber und somit zu Prämienerrhöhungen kommen.

² Vgl. <http://jahrbuch.gdv.de/2012/de/geschäftsverlauf-in-den-versicherungszweigen-und-arten/sachversicherung/> vom 03.03.2014.

³ Vgl. <http://www.spiegel.de/panorama/gesellschaft/bilanz-zum-hochwasser-flut-kostet-mindestens-6-7-milliarden-euro-a-920316.html> vom 03.03.2014.

Dass in den vergangenen Jahren dem unerwarteten Steigen der Versicherungsfälle kontinuierlich entgegengewirkt wurde, geht aus dem Jahrbuch 2012 des GDV in einem Beitrag über die Versicherungswirtschaft in Deutschland hervor.

Dieser Beitrag zeigt eine Übersicht der Vertragsbestände von 1980 – 2011. Dabei ist ersichtlich, dass es im Zeitraum von 1980 bis 2011 durchschnittlich zu einem Anstieg an Vertragsbeständen in vielen Versicherungsbereichen kam.

Jahr	1980	1990	1995	2000	2005	2008	2009	2010	2011	<u>2011</u> <u>2010</u>
	Anzahl in Mio.									in %
Lebensversicherung	65,8	72,4	81,1	87,6	96,9	96,3	95,1	94,2	93,6	- 0,7
Private Krankenversicherung	24,1	32,7	52,0	47,8	53,7	64,2	65,7	67,3	67,5	0,3
Schaden- und Unfallversicherung	157,8	200,3	242,8	262,1	274,7	286,2	289,4	293,2	295,8	0,9
davon										
Kraftfahrtversicherung	61,9	75,5	92,1	97,2	99,1	101,9	103,5	105,1	106,6	1,4
Sachversicherungszweige	47,7	57,8	66,2	67,4	67,4	67,9	68,3	69,9	69,9	0,1
Allgemeine Haftpflichtversicherung	21,9	28,0	35,0	37,8	41,8	43,5	43,2	43,8	44,2	1,1
Private Unfallversicherung	14,8	21,5	28,2	29,1	29,2	28,4	28,0	27,3	27,3	- 0,1
Rechtsschutzversicherung	11,0	15,3	18,7	19,3	19,5	20,6	20,6	20,9	21,1	0,8
insgesamt	247,6	305,4	375,9	397,5	425,3	446,7	450,2	454,7	456,9	0,5

Abbildung 2: Bestand an Verträgen⁴

Somit lässt sich feststellen, dass der Abschluss einer Immobilienversicherung zwar gesetzlich nicht vorgeschrieben ist, dennoch wird es offensichtlich als notwendig erachtet, einen risikogerechten Versicherungsschutz für eine Immobilie abzuschließen.

⁴ Vgl. <http://jahrbuch.gdv.de/2012/de/die-versicherungswirtschaft-in-deutschland/einleitung/> vom 03.03.2014.

3 Versicherungsarten bei Immobilien

Da es eine Vielzahl an Versicherungen gibt, welche man für eine Immobilie abschließen kann, werden im Folgenden die wichtigsten Gebäudeversicherungen für Immobilien näher erläutert.

Des Weiteren wird definiert, was man unter einer Haus- und Grundbesitzer-Haftpflichtversicherung und unter einer Hausratversicherung versteht.

Dabei besteht für den Eigentümer einer Immobilie auch die Möglichkeit gemäß, BetrKV einige Versicherungskosten auf den Mieter umzulegen. Welche Kosten dies sind, wird im Punkt 3.4 näher erläutert.

In Punkt 3.5 erfolgt abschließend eine Erläuterung zur Versicherungspflicht nach dem WEG für die Feuerversicherung und die Haftpflichtversicherung.

3.1 Gebäudeversicherung

Die Wohngebäudeversicherung ist eine grundlegende Versicherung und sollte für jede Immobilie abgeschlossen werden.

Sie kann z.B. bei Einfamilienhäusern, Zwei- und Mehrfamilienhäusern, Wochenendhäusern und für Wohn- und Geschäftshäuser abgeschlossen werden.⁵

Für die Versicherung von Gebäuden gibt es die Formen der Gleitenden Neuwertversicherung, die Neuwertversicherung mit fester Summe sowie die Zeitwertversicherung.

Die Gleitende Neuwertversicherung bietet dabei den weitest gehenden Versicherungsschutz. Dabei passt der Versicherer den Versicherungsschutz an die Baukostenentwicklung an. Auch bietet diese Versicherung den Vorteil, dass es keine Entschädigungsbegrenzung auf die Versicherungssumme gibt.⁶

Die Neuwertversicherung beinhaltet den ortsüblichen Neubauwert des Gebäudes einschließlich Architektenhonorare und Konstruktions- und Planungskosten.⁷

⁵ Vgl. Lange und Robold, 2010, S. 28.

⁶ Vgl. Cristofolini und Holthausen, 2009, S. 319.

⁷ Vgl. Dietz, 1999, S. 538.

Bei dieser Versicherung findet keine Anpassung der Baupreise statt. Demnach findet sie in der Praxis wenig Anwendung und wurde durch die Gleitende Neuwertversicherung weitestgehend ersetzt.

Als Versicherungswert kann auch eine Versicherungssumme zum Zeitwert festgesetzt werden. Dieser Wert ergibt sich aus dem Neuwert des Gebäudes abzüglich der Wertminderung durch Abnutzung und Alter der Immobilie.⁸

Die Wohngebäudeversicherung beinhaltet die Deckung von Schäden, verursacht durch: Feuer, Leitungswasser, Sturm und Hagel.

Grundsätzlich ist der Versicherungsumfang der Versicherung im Versicherungsvertrag festgelegt. Dabei sind im Allgemeinen immer alle Schäden nicht mit versichert, wenn sie vorsätzlich oder grob fahrlässig entstanden sind.⁹

a) Feuer

Die inhaltliche Deckung der Feuerversicherung beinhaltet jegliche Beschädigung bzw. Zerstörung des Gebäudes durch Feuer.

Dazu gehören Brand, Blitzschlag, Explosion, der Aufprall eines bemannten Flugkörpers (seiner Teile bzw. seiner Ladung), sowie Löscharbeiten, das Niederreißen und das Entfernen nicht mehr zu verwendender Bauteile, sowie die Kosten und Aufwendungen zur Schadenminderung im Schadensfall. Darüber hinaus beinhaltet die Feuerversicherung einen Ersatz für versicherte Sachen, die bei einem Schadenereignis abhandengekommen sind.¹⁰

⁸ Vgl. Cristofolini und Holthausen, 2009, S. 330, 331.

⁹ Vgl. Brauer, 2009, S. 589.

¹⁰ Vgl. Mesenhöller, 1994, S. 23.

b) Leitungswasser

In der Wohngebäudeversicherung sind Schäden des Gebäudes durch Leitungswasser, z.B. aus Rohren oder Behältern, sowie Schäden durch Rohrbruch oder Frost abgedeckt.¹¹

Leitungswasser wird grundlegend definiert als Wasser, das aus Zu- oder Ableitungsrohren der Wasserversorgung bestimmungswidrig ausgetreten ist.¹²

Die Versicherung gegen Leitungswasserschäden ist in den Allgemeinen Wohngebäudeversicherungsbedingungen in § 3 geregelt.

Dabei leistet der Versicherer Entschädigung für Leitungswasserschäden innerhalb des Gebäudes. Dazu zählen sämtliche Leitungswasserschäden am gesamten Baukörper einschließlich der Bodenplatte. Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt jedoch keine Entschädigung des Versicherers für Rohre und Installationen unterhalb der Bodenplatte. Auch erfolgt z.B., wie in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen ersichtlich, keine Regulierung bei Regenwasser aus Fallrohren, Leitungswasser aus Eimern, Gießkannen oder sonstigen mobilen Behältnissen sowie bei Schwamm oder Witterungsniederschlägen.¹³

Da es eine Vielzahl an Schadensursachen gibt, welche zu einem Leitungswasserschaden führen können, ist es in der Regel erforderlich, vor der Schadenregulierung die Schadensursache zu untersuchen. Dadurch lässt sich feststellen, ob die Schadenregulierung seitens der Versicherung erfolgen muss oder nicht.

c) Sturm und Hagel

Die versicherte Gefahr Sturm zählt zu den Elementarrisiken und wird als wetterbedingte Luftbewegung definiert, welche mindestens Windstärke acht (Windgeschwindigkeit mindestens 63 km/Stunde) aufweisen muss.¹⁴

¹¹ Vgl. Brauer, 2009, S. 588.

¹² Vgl. Mesenhöller, 1994, S. 25.

¹³ Vgl. GDV, 2013, S. 6-7.

¹⁴ Vgl. Lange und Robold, 2010, S. 86.

Sofern die Windstärke für den Schadenort nicht nachweisbar ist, wird Windstärke acht unterstellt, sofern der Versicherungsnehmer nachweist, dass die Luftbewegung in der Umgebung ebenfalls Schäden an anderen Gegenständen angerichtet hat und dass die Schäden am Gebäude nur durch einen Sturm entstanden sein können.¹⁵

Doch nicht nur durch Sturm kann die Gebäudesubstanz beschädigt werden, auch Hagelschäden können zu großen Zerstörungen an der Immobilie beitragen.

Dabei wird Hagel definiert als fester Witterungsniederschlag, welcher sich in Eiskörnern erkennbar zeigt. Diese weisen ein breites Größenspektrum von 5 mm bis 10-15 cm Durchmesser auf und haben einen schalenförmigen Aufbau. Eine Regulierung seitens der Versicherung erfolgt bei direkter Einwirkung des Hagels auf das Gebäude oder wenn andere Gegenstände (z.B. umgestürzte Bäume) das Gebäude beschädigen.¹⁶

Nicht versichert sind hingegen Schäden durch Sturmflut, Eindringen von Regen, Hagel oder Schnee durch nicht ordnungsgemäß geschlossene Fenster, Außentüren oder andere Öffnungen. Auch nicht versichert sind Schäden an Gebäuden oder Gebäudeteilen, welche nicht bezugsfertig sind und Schäden an Laden- und Schaufensterscheiben.¹⁷

d) Elementarschadenversicherung

Um die Immobilie vor extremen Naturereignissen zu schützen, besteht die Möglichkeit, als Leistungserweiterung zur Wohngebäudeversicherung eine Elementarschadenversicherung abzuschließen.

Diese schützt die Immobilie vor Naturkatastrophen wie z.B. Überschwemmung, Rückstau, Erdbeben, Erdsenkung, Erdbeben, Lawinen, Schneedruck und Vulkanausbrüche. Nicht versichert sind hierbei jedoch Schäden an nicht bezugsfertigen Gebäuden und Schäden an im Freien befindlichen beweglichen Sachen. Weiterhin besteht kein Versicherungsschutz bei Schäden durch eine entstandene Sturmflut oder bei Grundwasserschäden, sofern das Grundwasser nicht an die Erdoberfläche gedrungen ist.¹⁸

Ob der Abschluss einer Elementarschadenversicherung sinnvoll ist, muss jeder Gebäudemanager selbst abschätzen. Dabei kommt es nicht selten auf den Standort der Immobilie an.

¹⁵ Vgl. GDV, 2013, S. 8.

¹⁶ Vgl. Lange und Robold, 2010, S. 86.

¹⁷ Vgl. GDV, 2013, S. 9-10.

¹⁸ Vgl. Lange und Robold, 2010, S. 87, 88.

3.2 Haus- und Grundbesitzer-Haftpflichtversicherung

In der Haus- und Grundbesitzer-Haftpflichtversicherung ist der Besitzer eines Mehrfamilienhauses, eines vermieteten Einfamilienhauses oder eines unbebauten Grundstücks als Versicherungsnehmer gesetzlich versichert.¹⁹

Die Haus- und Grundbesitzer-Haftpflichtversicherung dient der Deckung von Haftpflichtrisiken, die sich aus dem Besitz bzw. der Vermietung von Grundeigentum ergeben können, insbesondere im Sinne der Verkehrssicherungspflicht. Sie ist gesondert abzuschließen und nicht mit in der Privathaftpflichtversicherung enthalten.²⁰

Diese Versicherung schützt den Gebäudeeigentümer somit vor Schadensansprüchen Dritter und sollte unbedingt abgeschlossen werden.

3.3 Hausratversicherung

Die Hausratversicherung ist eine sinnvolle Sachversicherung für einen Eigentümer, welcher seine Wohnung selbst nutzt, oder für den Mieter. Diese Versicherung entschädigt bei vom Versicherungsnehmer fahrlässig herbeigeführten Schäden und bei höherer Gewalt z.B. durch Elementarereignisse und bei Einwirkung durch Dritte (Einbruchdiebstahl).²¹

Die Hausratversicherung kann z.B. für eine Hauptwohnung, eine Zweitwohnung, ein Wochenendhaus oder ein Ferienhaus abgeschlossen werden. Der jeweilige Versicherungsschutz wird immer nach der Nutzung der Wohnung ausgerichtet.²²

3.4 Umlage von Versicherungskosten nach BetrKV

Gemäß BetrKV hat der Eigentümer einer Immobilie das Recht, einige Betriebskosten auf den Wohnungsmieter seiner Immobilie umzulegen. Damit verständlich wird, um welche Kosten es sich dabei handelt, erfolgt als erstes eine Definition des Begriffs „Betriebskosten“.

¹⁹ Vgl. Cristofolini und Holthausen, 2009, S. 247.

²⁰ Vgl. Beck, 2011.

²¹ Vgl. Brauer, 2009, S. 590.

²² Vgl. Lange und Robold, 2010, S. 27.

Nach § 1 Abs. 1 BetrKV sind Betriebskosten die Kosten, die dem Eigentümer oder dem Erbbauberechtigten durch das Eigentum oder das Erbbaurecht an dem Grundstück oder durch den bestimmungsmäßigen Gebrauch des Gebäudes bzw. der Nebengebäude, Einrichtungen, Anlagen und des Grundstücks laufend entstehen.²³

Da aber nicht alle Eigentümerkosten auf den Wohnungsmieter umgelegt werden können, findet man in § 2 der BetrKV eine Auflistung, welche Kosten als Betriebskosten umgelegt werden können.

In § 2 Punkt 13 BetrKV ist z.B. definiert, dass die Kosten der Sach- und Haftpflichtversicherung Betriebskosten sind. Zu diesen gehören die Kosten der Versicherung des Gebäudes gegen Feuer-, Wasser-, Sturm- und sonstige Elementarschäden. Außerdem gehören dazu die Glasversicherung, die Haftpflichtversicherung für das Gebäude, den Öltank und den Aufzug.²⁴

Somit wird deutlich, dass der Eigentümer gemäß BetrKV hinsichtlich der Übernahme von Versicherungskosten entlastet wird, indem er laufende Kosten der Immobilienversicherung einmal jährlich in der Betriebskostenabrechnung auf seinen Wohnungsmieter umlegen kann.

3.5 Versicherungspflicht nach dem WEG

Weil es in Deutschland kein verpflichtendes Gesetz gibt, welches den Abschluss einer Immobilienversicherung vorsieht, kann jeder Immobilieneigentümer selbst frei entscheiden, ob er für seine Immobilie eine Versicherung abschließt.

Die einzige Ausnahme stellt jedoch für die Wohnungseigentümergeinschaft der § 21 des WEGs dar. In § 21 WEG wird die Verwaltung durch die Wohnungseigentümer geregelt.

So wird im § 21 (5) 3. WEG definiert, dass es zu einer ordnungsgemäßen Verwaltung im Sinne der Wohnungseigentümer gehört, dass eine Feuerversicherung des gemeinschaftlichen Eigentums zum Neuwert sowie eine Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung abgeschlossen wird.²⁵

Somit wird deutlich, dass die Eigentümergeinschaft zwingend die Feuerversicherung zum Neuwert sowie die Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung abschließen

²³ Vgl. <http://dejure.org/gesetze/BetrKV/1.html> vom 07.03.2014.

²⁴ Vgl. Juris GmbH, 2003, S. 3.

²⁵ Vgl. <http://dejure.org/gesetze/WEG/21.html> vom 07.03.2014.

muss und somit jeder Miteigentümer der Wohnungseigentümergeinschaft auf diesen Versicherungsschutz bestehen kann.

4 Das Gebäudemanagement

In diesem Gliederungspunkt erfolgt als erstes eine Begriffsdefinition von grundlegenden themenbezogenen Begriffen des Versicherungsschadenmanagements und des Gebäudemanagements.

Damit der Gebäudemanager erkennt, mit welcher Lebenszyklusphase des Immobilienlebenszyklus sich das Gebäudemanagement beschäftigt, erfolgt anschließend in Gliederungspunkt 4.2 eine Darstellung des Gebäudemanagements im Immobilienlebenszyklus.

Um das Versicherungsschadenmanagement in einen Zusammenhang zum Gebäudemanagement zu bringen, erfolgt abschließend eine Einordnung des Versicherungsschadenmanagements in das Gebäudemanagement und es werden Parallelen des Versicherungsschadenmanagements zum Gebäudemanagement aufgezeigt.

4.1 Begriffsdefinition

Die im Folgenden erläuterten fachbegrifflichen Erklärungen dienen dazu, die wissenschaftliche Bedeutung der einzelnen Fachbegriffe genau zu verstehen, um dabei den weiteren wissenschaftlichen Aussagen in der Bachelorarbeit exakt zu folgen.

a) Versicherung

Nach der wirtschaftlichen Definition besagt der Begriff der Versicherung eine Deckung eines im Einzelnen ungewissen, insgesamt geschätzten Mittelbedarfs auf der Grundlage des Risikoausgleichs im Kollektiv und in der Zeit. Nach der rechtlichen Definition ist der Begriff der Versicherung weder im Zivilrecht noch im Aufsichtsrecht gesetzlich definiert. Auch eine Koordinierung in den europäischen Richtlinien hat nicht stattgefunden. Die Entwicklung sollte offenbar nicht durch eine gesetzliche Festschreibung des Versicherungsbegriffs eingengt werden.²⁶

b) Schaden

Die inhaltliche Bedeutung des Schadenbegriffs beruht meist auf einem subjektiven Standpunkt unterschiedlicher Personen. Die Festlegung eines Schadenbegriffs kann nur in Verbindung zu umschriebenen Standpunkten gesehen werden und ist somit relativ. Dennoch werden Schäden oft als negative Folgen von Ereignissen bzw. die Summe der Folgen von Ereignissen angesehen.²⁷

²⁶ Vgl. Müller, 2011.

²⁷ Vgl. Jara, 2000, S.110.

c) Management

Bei der Beschreibung des Management-Begriffs trifft man auf folgende Definition.

Management als Funktion beschreibt Managementaufgaben, welche Tätigkeiten sind, die von Führungskräften in allen Bereichen der Unternehmung (Personalwirtschaft, Beschaffung, Absatz, Verwaltung, Finanzierung etc.) in Erfüllung ihrer Führungsaufgabe zu erbringen sind. Häufig wird hier zwischen Planung, Realisierung und Kontrolle differenziert. Dabei zählen unter anderem die Problem- und Aufgabendefinition sowie die Zielsetzung zur Planung. Die Realisierung umfasst die Organisation, die Information und die Kommunikation. Die Kontrolle besteht aus der Rückmeldung und Soll-/Ist-Vergleichen.²⁸

d) Gebäude

Als Gebäude gelten alle Bauwerke einschließlich Fundamenten, Grund- und Kellermauern, die zur Aufnahme von Menschen, Sachen oder Tieren geeignet sind.²⁹

4.2 Das Gebäudemanagement im Immobilienlebenszyklus

Da der Immobilienlebenszyklus die Lebensdauer und ganzheitliche Betrachtungsweise von Immobilien verdeutlicht und dies für die ordnungsgemäße Bewirtschaftung der Immobilie notwendig ist, wird im Folgenden der Immobilienlebenszyklus vorgestellt.

Auch ist es sinnvoll, den Lebenszyklus im Vorfeld noch einmal darzustellen, weil der Immobilienlebenszyklus die Grundlage ist, um den ausgearbeiteten Maßnahmen der Schadenprävention in **Kapitel 6** zu folgen.

Um den Immobilienlebenszyklus darzustellen, ist es erforderlich, im Vorfeld verschiedene Managementbegriffe zu kennen, weil jede Managementdisziplin eine andere Betrachtungsweise und Zielstellung in Bezug auf den Immobilienlebenszyklus verfolgt.

Das Immobilienmanagement umfasst sämtliche Tätigkeiten der Entwicklung, Bewirtschaftung und Optimierung von Immobilienbeständen.³⁰

²⁸ Vgl. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/management.html> vom 09.03.2014.

²⁹ Vgl. Mesenhöller, 1994, S. 59.

³⁰ Vgl. Brauer, 2009, S. 663.

Beim Immobilienmanagement steht das Gebäude im Mittelpunkt. Das Hauptziel des Immobilienmanagements ist eine Maximierung der Rendite. Dabei sollen höchstmögliche Mieteinnahmen erzielt werden bei gleichzeitiger Reduzierung des Aufwands für den Vermieter.³¹

Da das Facility Management Parallelen zum Immobilienmanagement aufweist, soll zunächst eine Begriffsdefinition von Facility Management erfolgen.

Die GEFMA beschreibt den Begriff als eine Managementdisziplin, welche die notwendigen Unterstützungsprozesse eines Kerngeschäfts des Unternehmens vereint. Im Mittelpunkt des Facility Managers stehen dabei die Arbeitsplatzgestaltung, die Werterhaltung und die Kapitalrentabilität.³²

Beim Facility Management steht somit der Mensch, der eine Immobilie nutzt, um darin sein Kerngeschäft zu betreiben, im Mittelpunkt. Das Hauptziel von Facility Management ist es, alle Facilities (Flächen, Einrichtungen und Dienste) optimal bereitzustellen, damit eine wirksame Unterstützung der Kernprozesse des Nutzers erzielt wird.³³

Der Lebenszyklus einer Immobilie gliedert sich, wie in Abbildung 3 dargestellt, in die Bereiche der Planung, der Projektentwicklung, der Projekterstellung, der Vermarktung, der Nutzung und der Verwertung.

³¹ Vgl. Kaemper und Naujoks, 1999, S. 169.

³² Vgl. <http://www.gefma.de/definition.html> vom 09.03.2014.

³³ Vgl. Kaemper und Naujoks, 1999, S. 170.



Abbildung 3: Immobilienlebenszyklus³⁴

Dabei beträgt der theoretische Lebenszyklus eines Gebäudes von der Planung bis zum Abriss mehrere Jahrzehnte. So sind bei Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen Nutzungsdauern bei Wohngebäuden von bis zu 80 Jahren durchaus üblich.³⁵

Die Lebensdauer von Gebäuden kann man aber nicht generell im Vorfeld festlegen. Diese richtet sich immer nach deren Nutzung sowie den durchgeführten Instandsetzungs- und Modernisierungsmaßnahmen.

Um das Gebäudemanagement in den Lebenszyklus der Immobilie einzuordnen, ist es im Vorfeld von entscheidender Bedeutung, den Begriff des Gebäudemanagements sowie die definierten Richtlinien des Gebäudemanagements zu kennen.

Das Gebäudemanagement wird nach DIN 32736 definiert als die Gesamtheit aller Leistungen zum Betreiben und Bewirtschaften von Gebäuden, einschließlich der baulichen und technischen Anlagen, gesehen auf der Grundlage von ganzheitlichen Strategien. Zu diesen gehören auch Leistungen aus infrastrukturellen und kaufmännischen Bereichen.³⁶

³⁴ Vgl. <http://www.mb.hs-mittweida.de/index.php?id=339> vom 09.03.2014.

³⁵ Vgl. Kochendörfer, Liebchen und Viering, 2007, S. 3.

³⁶ Vgl. Glauche, 2005, S. 22.

Das Gebäudemanagement ist in der DIN 32736 definiert.

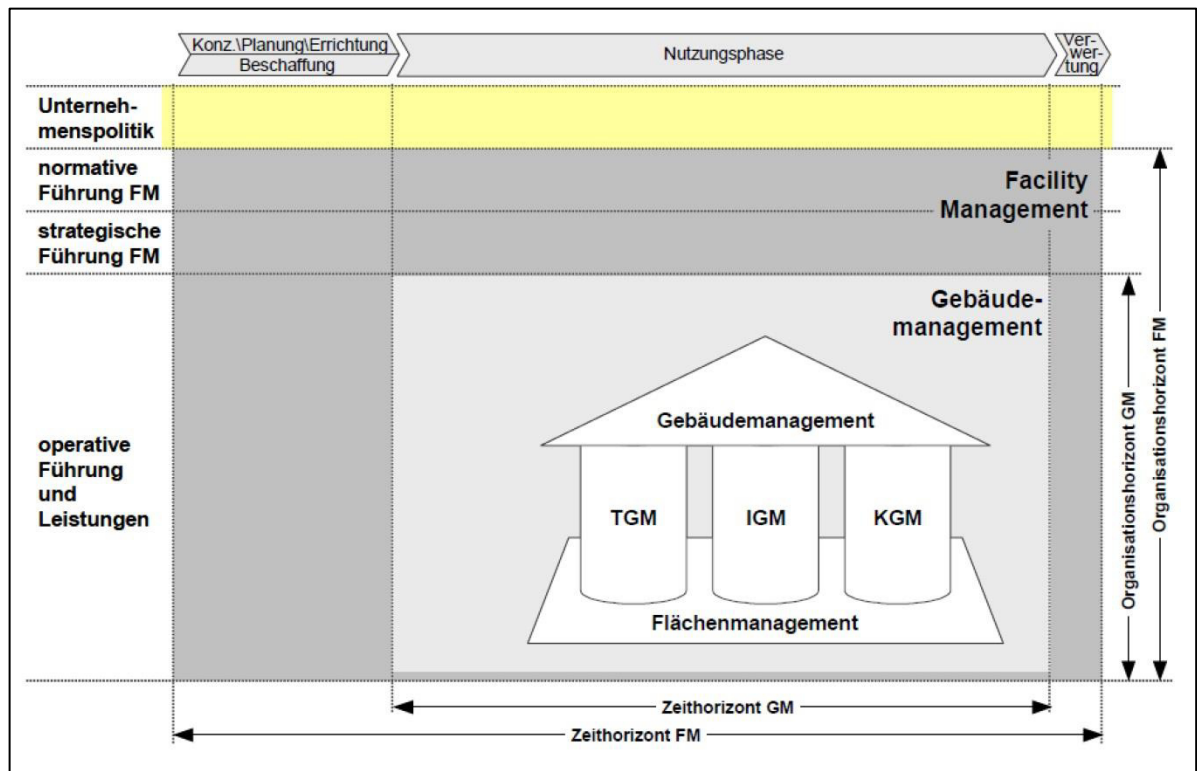


Abbildung 4: Aufgabenverteilung strategisches und operatives Facility Management im Zeit- und Organisationshorizont³⁷

In der Abbildung ist erkennbar, dass sich das Gebäudemanagement auf die Nutzungsphase des Immobilienlebenszyklus beschränkt. Somit übernimmt das Gebäudemanagement operative Führungs- und Leistungsfunktionen, wohingegen das Facility Management in Abgrenzung zum Gebäudemanagement strategische Aufgaben zur Unternehmensführung übernimmt.

Um eine lange Lebensdauer eines Gebäudes zu sichern, ist es unabdingbar, dass der Gebäudemanager die anfallenden Lebenszykluskosten in der Nutzungsphase der Immobilie kennt und diese ordnungsgemäß kalkuliert.

Auch wenn ein Immobilienunternehmen Schadenpräventionsmaßnahmen für eine Immobilie betreiben möchte, ist es wichtig, die regulären Lebenszykluskosten der Nutzungsphase der Immobilie zu kennen, um zu wissen, welche Kosten außerhalb der Schadenpräventionskosten anfallen.

³⁷ Vgl. Mehlis, 2011, S. 24 (a).

Als Lebenszykluskosten werden die Kosten bezeichnet, welche während des Lebenszyklus von Facilities anfallen, unabhängig von dem Zeitpunkt ihrer Entstehung.³⁸

Die Lebenszykluskosten erstrecken sich auf den gesamten Lebenszyklus der Immobilie.

Es ist zu bedenken, dass die Nutzungskosten meist ein Vielfaches der Herstellungskosten eines Gebäudes sind. Dabei werden die Nutzungskosten bereits in der Planungs- und Ausführungsphase bestimmt und können somit bereits an dieser Stelle optimiert werden.³⁹

In der folgenden Abbildung 6 sind die einzelnen Lebenszyklusphasen (Phasen 1-9) und die dabei durchzuführenden Maßnahmen dargestellt. Anhand dieser dargestellten Maßnahmen müssen die anfallenden Kosten erfasst und kalkuliert werden.

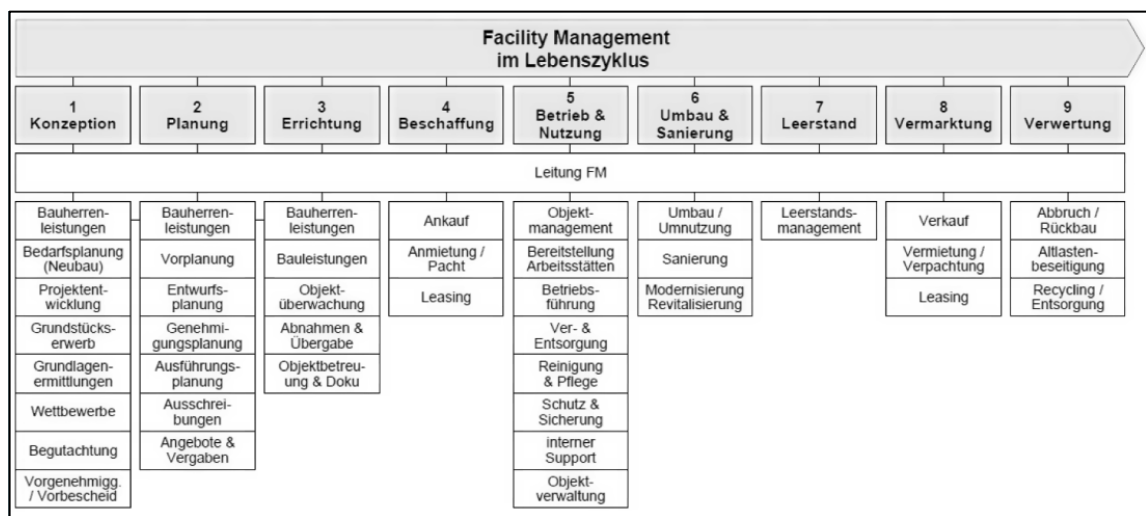


Abbildung 5: Immobilienlebenszyklusphasen⁴⁰

Die Kostengliederung während des Lebenszyklus der Immobilie kann auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen. Die erforderlichen Normen und Richtlinien machen es möglich, eine eindeutige Kostenstruktur zu übernehmen.

Die Lebenszykluskosten können z.B. nach den Richtlinien der GEFMA oder nach DIN-Normen gegliedert werden. Das entsprechende Regelwerk sind beispielsweise die DIN 276 (Kosten im Hochbau), DIN 277 (Grundflächen und Rauminhalte von Bauwerken im Hochbau) und die DIN 18960 (Nutzungskosten im Hochbau).

³⁸ Vgl. http://www.cci-dialog.de/wissensportal/bau_planungsmanagement/19465_bau-_und_planungsmanagement_lebenszykluskosten.html vom 12.03.2014.

³⁹ Vgl. Kippes und Sailer, 2005, S. 340.

⁴⁰ Vgl. http://www.cci-dialog.de/wissensportal/bau_planungsmanagement/19465_bau-_und_planungsmanagement_lebenszykluskosten.html vom 12.03.2014.

Weil sich das Gebäudemanagement auf die Nutzungsphase im Lebenszyklus der Immobilie bezieht, folgt nun ein Ausschnitt der Kostengliederung in der Nutzungsphase nach GEFMA.

Kostengliederung GEFMA 200**6.000 BETRIEBS- & NUTZUNGSPHASE**

- 6.100 Objektbetrieb managen
- 6.200 Arbeitsstätten bereitstellen
- 6.300 Objekte betreiben
 - 6.310 Anlagen & Einrichtungen bedienen
 - 6.320 Anlagen & Einrichtungen wiederkehrend prüfen
 - 6.330 Anlagen & Einrichtungen inspizieren & warten
 - 6.340 Anlagen & Einrichtungen instandsetzen & erneuern
- 6.400 Objekte ver- und entsorgen
- 6.500 Objekte reinigen & pflegen
 - 6.510 Unterhaltsreinigung durchführen
 - 6.520 Glas- und Fassadenreinigung durchführen
 - 6.530 Sonderreinigungen durchführen
 - 6.540 Industriereinigung durchführen
 - 6.550 Schädlingsbekämpfung durchführen
 - 6.560 Wäschereidienste erbringen
 - 6.570 Außenanlagen reinigen & pflegen (Sommer- & Winterdienste)
 - 6.580 Pflanzen pflegen (außen & innen)
- 6.600 Objekte schützen & sichern
- 6.700 Objekte verwalten
- 6.800 Support bereitstellen
- 6.900 Projekte in LzPh. 6 durchführen

6.300 Objektbetrieb /Betriebsführung**Kostengliederung GEFMA 200****6.310 Bedienung**

- 6.310.400 Technische Anlagen
- 6.310.410 Abwasser-, Wasser-, Gasanlagen

6.320 Wiederkehrende Prüfungen

- 6.320.444 Niederspannungs-Installationsanlagen
- 6.320.461 Aufzugsanlagen
- 6.320.526 Spielplatzflächen
- 6.320.611 Allgemeine Ausstattung (Arbeitsmittel)

6.330 Inspektion & Wartung

- 6.330.300 Baukonstruktionen weitere Untergliederung gemäß DIN 276
- 6.330.400 Technische Anlagen

6.340 Instandsetzung & Erneuerung

- 6.341 Instandsetzung
 - 6.341.300 Baukonstruktionen weitere Untergliederung gemäß DIN 276
 - 6.341.400 Technische Ausrüstung weitere Untergliederung gemäß DIN 276
 - 6.341.500 Außenanlagen weitere Untergliederung gemäß DIN 276
 - 6.341.600 Ausstattung weitere Untergliederung

Abbildung 6: Kostengliederung nach GEFMA 200⁴¹

⁴¹ Vgl. Mehli, 2011, S. 14-15 (b).

Wie man in Abbildung 6 erkennen kann, lassen sich die Kosten beliebig weit aufgliedern. Die strukturierte Kostengliederung ermöglicht es somit, während des gesamten Lebenszyklus der Immobilie die Kosten zu planen und zu steuern.

Auch kann der Gebäudemanager dazu beitragen, die Lebenszykluskosten in der Nutzungsphase der Immobilie zu reduzieren, indem Schadenpräventionsmaßnahmen getroffen werden. Welche Maßnahmen der Schadenprävention dabei ergriffen werden können, wird in **Kapitel 6** erläutert.

4.3 Lebensdauer von Bauteilen

Damit eine Immobilie über einen langen Zeitraum bestehen kann, ist es wichtig die Lebensdauer von Bauteilen zu kennen die ein wichtiges Kriterium im Immobilienlebenszyklus ist.

Ohne Kenntnis der Lebensdauer von Bauteilen ist es nicht möglich, eine ordnungsgemäße Instandhaltung der Immobilie durchzuführen.

Auch ist es wichtig die Lebensdauer von Bauteilen zu kennen, um eventuell Schadenprävention zu betreiben. Nur anhand der Lebensdauer der Bauteile lässt sich z.B. im Sinne der Schadenprävention erkennen, wann ein Bauteil seinen Anforderungen im Gebäude nicht mehr genügt.

Somit ist es mit Hilfe von Vorgaben über die technische Nutzungsdauer der Bauteile möglich, die Lebensdauer der Bauteile einzuschätzen und diese ggf. bei Ablauf der Lebensdauer zu erneuern.

In Abbildung 7 ist die Lebensdauer von einigen Bauteilen der Immobilie dargestellt.

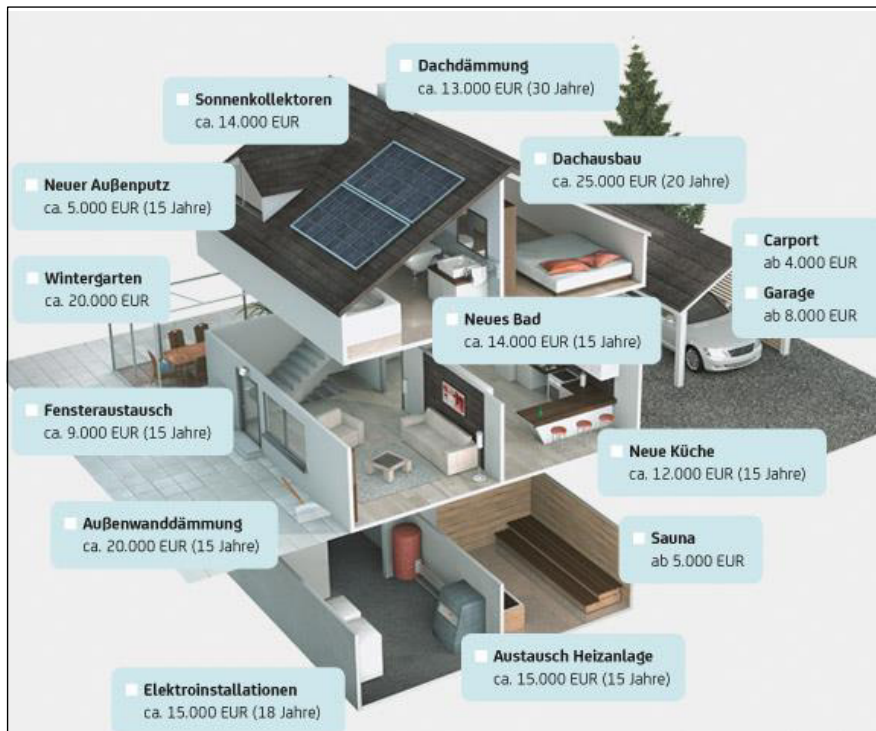


Abbildung 7: Lebensdauer von Bauteilen⁴²

Um einen umfassenden Überblick über die Lebensdauer von Bauteilen zu erhalten, sind die Lebensdauern der Bauteile in verschiedenen Tabellen dargestellt.

Das Kompetenzzentrum für "Kostengünstig qualitätsbewusst Bauen" im Institut für Erhaltung und Modernisierung von Bauwerken e.V. an der TU Berlin hat beispielsweise ein Informationsblatt über die allgemeine und die mittlere Lebenserwartung von Bauteilen bereitgestellt.

Ausschnitte aus diesem Informationsblatt sind im Folgenden dargestellt.

⁴² Vgl. <http://www.hypovereinsbank.de/portal?view=/privatkunden/248989.jsp> vom 14.03.2014.

	Bauteil/Bauschicht	Lebens- erwartung von - bis (Jahre)	Mittlere Lebens- erwartung (Jahre)
Tragkonstruktion	1. Fundament Beton	80 – 150	100
	2. Außenwände/-stützen		
	Beton, bewehrt, bewittert	60 – 80	70
	Naturstein, bewittert	60 – 250	80
	Ziegel, Klinker, bewittert	80 – 150	90
	Beton, Betonstein, Ziegel, Kalksand- stein, bekleidet	100 – 150	120
	Leichtbeton, bekleidet	80 – 120	100
	Verfugung, Sichtmauerwerk	30 – 40	35
	Stahl	60 – 100	80
	Weichholz, bewittert	40 – 50	45
	Weichholz, bekleidet; Hartholz, bewittert	60 – 80	70
	Hartholz, bekleidet	80 – 120	100
	Bauteil/Bauschicht	Lebens- erwartung von - bis (Jahre)	Mittlere Lebens- erwartung (Jahre)
Nichttragende Konstruktion Dächer	28. Deckenbekleidungen, abgehängte Decken		
	Holz, Holzwerkstoff	60 – 80	70
	Gipskarton, Mineralfaserplatten, Kunststoff, Aluminium	30 – 60	45
	Unter- und Abhängekonstruktion - Metall	50 – 100	70
	- Holz	30 – 60	50
	29. Flachdachabdichtungen		
	ohne Schutzschichten	15 – 30	20
	mit Schutzschichten (bekiest, begrünt)	20 – 40	30
	30. Dachentwässerung, innenliegend		
	Innenabläufe aus Edelstahl, Kunststoff, Guss	25 – 50	40
	innenliegende Rinnen, Zinkblech, Kunststoff	20 – 30	25
		20 – 30	25
	31. Lichtkuppeln		
	32. Dacheindeckungen geneigter Dächer		
	Zinkblech	25 – 40	35
	Faserzementwellplatten, kleinformatige		
	Faserzementplatten	30 – 50	40
	Dachziegel, Betondachsteine	40 – 60	50
	Schieferplatten	60 – 100	70
	Kupfer	40 – 100	50
	33. Dachentwässerung, außenliegend		
	Kunststoff	15 – 30	20
	Zinkblech	20 – 30	25
	Kupferblech	40 – 100	50

Abbildung 8: Lebensdauer von Bauteilen (Auszug)⁴³⁴³ Vgl. Kompetenzzentrum „Kostengünstig qualitätsbewusst Bauen“, 2006, S. 2-6.

Die anfallenden Kosten für die Bauunterhaltung der Bauteile werden im Wesentlichen schon im Vorfeld durch Planungsentscheidungen bestimmt und sind daher während der Nutzung mit Ausnahme von Reinigung und Wartung der Bauteile kaum noch zu beeinflussen. So können sich z.B. Faktoren wie klimatische- und witterungsbedingte Einflüsse, gebrauchsbewingter Verschleiß, natürliche Alterung, Umwelteinflüsse, Herstellungs- und Verarbeitungsmängel sowie Fehler im Gebrauch und unterlassene Wartungs- und Reinigungsmaßnahmen auf die technische Lebensdauer der Bauteile auswirken.⁴⁴

Dennoch ist zu vermerken, dass man die Lebensdauer bei manchen Bauteilen auch in der Nutzungsphase der Immobilie durch geeignete Instandhaltungsmaßnahmen verlängern kann.

In der folgenden Abbildung sind einige Wartungsintervalle für ein übliches Wohn- oder Geschäftshaus dargestellt.

Bereich	Intervall
Anstrich Dachanschlüsse	10 Jahre
Anstrich Fassade	15 Jahre
Anstrich Fassade Holzteile	5 Jahre
Anstrich Haustüre innen	15 Jahre
Anstrich Hoftor	10 Jahre
Anstrich Holzfenster	5 Jahre
Anstrich Holzrollläden	15 Jahre
Anstrich Treppenhausfenster innen	15 Jahre
Anstrich, Grundreinigung Gänge und Flure	15 Jahre
Baumzuschnitt	2 Jahre
Sandaustausch Spielplatz	1 Jahr
Wasserfilter	0,5 Jahre
Abwassergrundleitung	15 Jahre
Austausch Elektromessgeräte für Heizkostenerfassung	10 Jahre

Abbildung 9: Wartungsintervalle Bauteile⁴⁵

⁴⁴ Vgl. Naber, 2002, S. 159.

⁴⁵ Vgl. Kippes und Sailer, 2005, S. 386.

4.4 Einordnung Versicherungsschadenmanagement in das Gebäudemanagement

Das Gebäudemanagement nach DIN 32736 gliedert sich in die Bereiche des KGMs, des TGMs, des IGMs und in den Bereich des FLMs.

Dabei umfasst das KGM kaufmännische Leistungen zum Erhalt der Wirtschaftlichkeit der Immobilie. Das TGM umfasst alle technischen Dienstleistungen in Form des Betreibens und Bewirtschaftens für den optimalen Gebäudeunterhalt. Das IGM beinhaltet alle relevanten infrastrukturellen Dienstleistungen nicht technischer oder kaufmännischer Art zur Optimierung und der Aufrechterhaltung von Betrieb und Produktion eines Betreibers. Das FLM befasst sich mit der Verbesserung des Flächennutzungsgrades, um eine Reduzierung von Kosten zu erlangen.⁴⁶

Damit eine einwandfreie Einordnung des Versicherungsschadenmanagements in das Gebäudemanagement erfolgen kann, werden im Folgenden die einzelnen Leistungsbereiche nach DIN 32736 aufgezeigt.

⁴⁶ Vgl. Niedziella, 2000.



Abbildung 10: Leistungsbereiche im Gebäudemanagement (mit eigener Ergänzung Service-orientiertes FLM)⁴⁷

In Abbildung 10 ist erkennbar, dass das Versicherungsschadenmanagement keinem Leistungsbereich direkt zugeordnet worden ist. Deshalb wird im Folgenden eine eigene Einordnung des Versicherungsschadenmanagements in die einzelnen Leistungsbereiche vorgenommen.

a) Versicherungsschadenmanagement im TGM

Im Folgenden wird untersucht, ob sich das Versicherungsschadenmanagement in das TGM einordnen lässt. Wenn man sich die Leistungsbereiche des TGMs in Abbildung 10 anschaut, lässt sich feststellen, dass es acht Leistungsbereiche im TGM gibt.

Der erste Leistungsbereich ist der Bereich des Betreibens. Dazu gehören Vorgänge, welche die Nutzung der Anlage umfassen. Hierzu zählen z.B. die Inbetriebnahme, die Überwachung, die Störungsbehebung oder die Wiederinbetriebnahme.

Der Bereich des Betriebes kann somit in einen Zusammenhang zum Versicherungsmanagement gebracht werden, indem man z.B. die Inbetriebnahme des Gebäudes mit dem Zeitpunkt des Abschlusses eines Versicherungsvertrags gleichsetzt.

⁴⁷ Vgl. Schneider, 2004.

Auch der Bereich des Dokumentierens und des Informationsmanagements findet im Versicherungsschadenmanagement Anwendung. So ist es erforderlich, dass z.B. alle aufgetretenen Schäden sowohl von Seiten des Gebäudemanagers als auch von der Versicherung dokumentiert werden. Für den Gebäudemanager der Immobilie können die aufgetretenen Schäden von Bedeutung sein, um sich ein sanierungstechnisches Bild von seiner Immobilie zu machen.

Die Versicherung ist ebenfalls an dem Schadenaufkommen interessiert, da durch die aufgetretenen Schäden Schadenquoten berechnet werden. Dabei wird überprüft, ob die Immobilie anhand der eingezahlten Prämien des Versicherungsnehmers rentabel für die Versicherungsgesellschaft ist.

Der Bereich des Modernisierens und Sanierens spielt im Versicherungsschadenmanagement ebenfalls eine wichtige Rolle. So kann es z.B. sein, dass bei einer unsanierten Immobilie, welche sich in einem schlechten Gebäudezustand befindet, häufiger Schäden auftreten.

Dieses Phänomen ist für den Versicherungsgeber als nachteilig anzusehen. Die Versicherung wird in diesem Fall häufig für Schäden aufkommen müssen und wird somit nur bereit dazu sein, das Risiko für die Immobilie zu übernehmen, wenn der Versicherungsnehmer höhere Prämien zahlt.

In Bezug auf Gebäudeschäden an der Immobilie wird der Gebäudemanager auch daran interessiert sein, Ansprüche der technischen Gewährleistung zu verfolgen. Sollten Mängel an der Immobilie vorhanden sein, wird der Gebäudemanager darauf bestehen, diese Mängel im Rahmen der Gewährleistung abzustellen. Denn der Immobilieneigentümer wird zum einen nicht daran interessiert sein, die noch zu erledigende Mängelabstellung selbst zu finanzieren, zum anderen könnte jeder nicht abgestellte Mangel einen zukünftigen Schaden an der Immobilie bedeuten.

Die Ausführungen zeigen somit, dass es einen Bezug des Versicherungsschadenmanagements zum TGM gibt.

b) Versicherungsschadenmanagement im IGM

Es wird im folgenden Abschnitt untersucht, ob eine Einordnung des Versicherungsschadenmanagements in das IGM möglich ist.

Betreffs der Hausmeister- und Sicherheitsdienste ist eine Sicherheitsinspektion und Gebäudeüberwachung durch den Hausmeister sinnvoll, um den Zustand des Gebäudes zu beurteilen.

Der Hausmeister kann z.B. bei einer Gebäudebegehung überprüfen, ob Instandhaltungsmaßnahmen im Gebäude unterlassen worden sind, welche Schäden im Gebäude auslösen können.

Um große Gebäudeschäden zu vermeiden, sollte z.B. bei der Gebäudebesichtigung auch darauf geachtet werden, dass alle Brandschutzmaßnahmen getroffen worden sind.

Abgesehen von dem Bereich der Hausmeister- und Sicherheitsdienste lässt sich jedoch feststellen, dass das Versicherungsschadenmanagement keine weiteren Parallelen zum IGM aufweist. Somit lässt sich das Versicherungsschadenmanagement nur bedingt in den Bereich des IGMs einordnen.

c) Versicherungsschadenmanagement im KGM

Das KGM gliedert sich in vier Leistungsbereiche.

In Bezug auf das Versicherungsschadenmanagement lässt sich feststellen, dass eine Zuordnung dieses Themengebiets in mehrere Bereiche möglich ist.

Das Beschaffungsmanagement hat die Aufgabe, dass termingerecht Lieferungen und Leistungen beschafft werden. Auch beschäftigt sich dieser Bereich mit der Vergabe von Aufträgen. So kann z.B. der Immobilieneigentümer einer Versicherungsgesellschaft den Auftrag erteilen, den Gebäudeschutz seiner Immobilie zu übernehmen.

Auch das Vertragsmanagement findet im Versicherungsschadenmanagement Anwendung. Dies ist der Fall, wenn es zu einem Versicherungsvertragsabschluss zwischen Versicherungsgeber und Versicherungsnehmer kommt.

Auch die Kostenplanung und Kontrolle ist ein zentrales Thema des Versicherungsschadenmanagements. In diesem Bereich erfolgt eine laufende Erfassung der Istkosten und ein Vergleich der Sollkosten zu den Istkosten. Somit soll die Kostenplanung überwacht werden, um eventuelle Unstimmigkeiten aufzudecken.

Bei der Kostenplanung und Kontrolle wird auch überwacht, welche Kosten die Immobilie z.B. durch Prämienzahlungen und Schadenausgleichskosten verursacht und welche Kosten z.B. für Schäden kalkuliert worden sind. Dabei ist es das oberste Ziel, die Wirtschaftlichkeit der Immobilie für den Immobilieneigentümer zu sichern.

Sollte die Rentabilität der Immobilie nicht gesichert sein, kann eine Vertragsänderung ein wichtiges Kriterium sein, um diese wieder zu sichern.

Auch kann man sich in Bezug auf kaufmännische Gesichtspunkte die Frage stellen, ob intensiv betriebene Schadenpräventionsmaßnahmen dazu beitragen können, die Kosten für Gebäudeschäden an der Immobilie zu reduzieren und welche Vorteile ein erfolgreich betriebenes Versicherungsschadenmanagement hat. Die genauen Ausführungen zu den Überlegungen werden in **Kapitel 6** und **Kapitel 7** gemacht.

Somit lässt sich feststellen, dass das Versicherungsschadenmanagement einwandfrei in das KGM einzuordnen ist.

d) Versicherungsschadenmanagement im FLM

Das FLM befasst sich mit der Nutzung und Gestaltung von Flächen und lässt sich in fünf Bereiche einteilen.

Das primäre Ziel des FLMs ist es, eine Optimierung von Flächen durchzuführen.

Da sich die fünf Bereiche des FLMs nicht direkt in Verbindung zum Versicherungsschadenmanagement bringen lassen, gibt es keine eindeutige Zuordnung des FLMs zum Versicherungsschadenmanagement.

Jedoch lässt sich feststellen, dass sich das FLM auf das TGM, das IGM und das KGM bezieht und somit eine Querschnittsfunktion zu diesen Bereichen darstellt.

4.5 Grafische Darstellung des Versicherungsschadenmanagements im Gebäudemanagement

Die vorherigen Ausführungen machen deutlich, dass sich das Versicherungsschadenmanagement hauptsächlich in das TGM und in das KGM einordnen lässt.

In der folgenden grafischen Darstellung erfolgt nun eine eigene farbige Einordnung der Leistungsbereiche des Versicherungsschadenmanagements in die vier großen Bereiche des Gebäudemanagements.

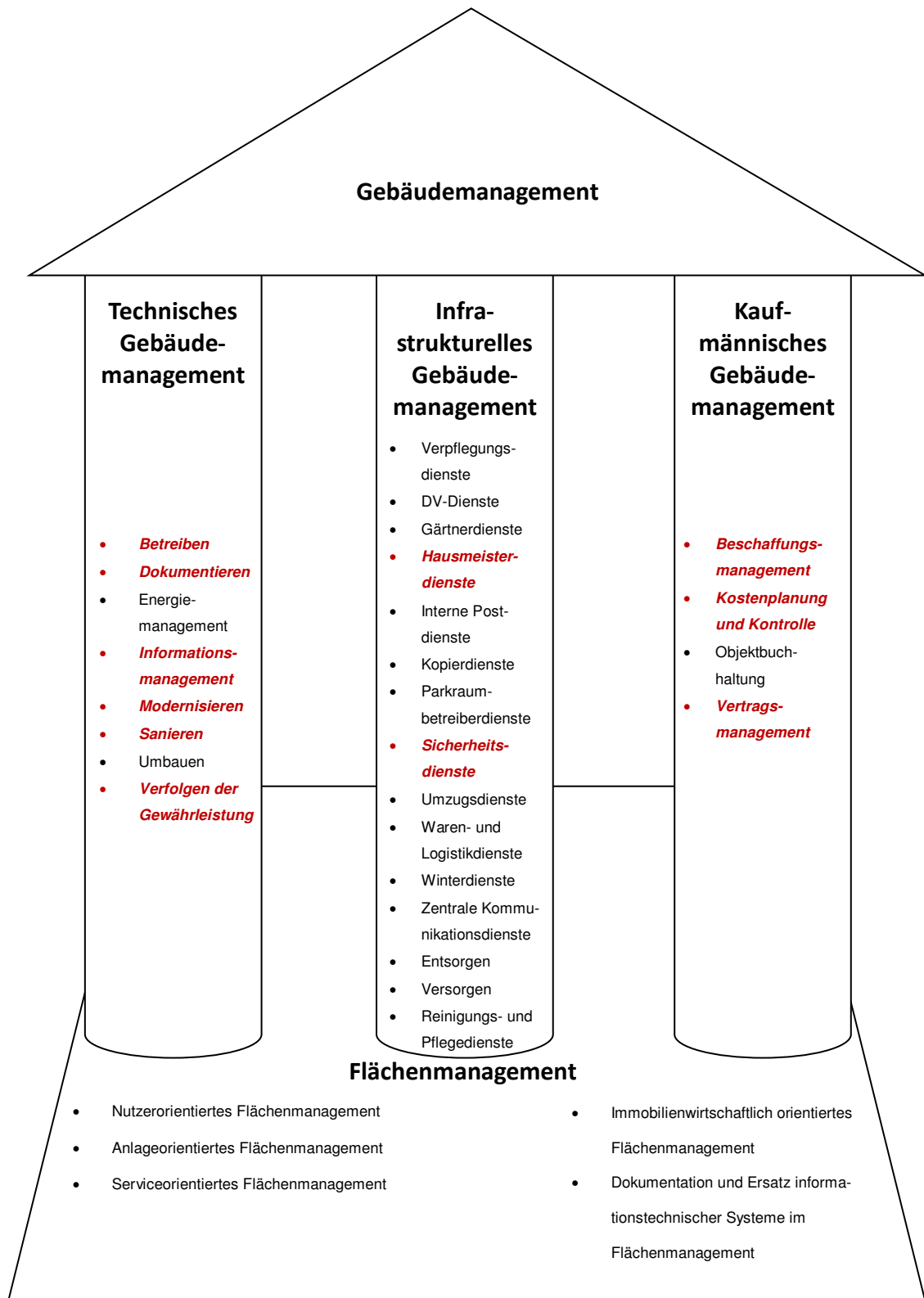


Abbildung 11: eigene farbige grafische Darstellung der Leistungsbereiche des Versicherungsschadenmanagements im Gebäudemanagement

In der grafischen Darstellung ist für den Gebäudemanager erkennbar, dass sich aus acht Leistungsbereichen des TGMs, sechs Leistungsbereiche auf das Versicherungsschadenmanagement beziehen. Diese sechs farbig rot markierten zutreffenden Leistungsbe-

reiche sind: das Betreiben, das Dokumentieren, das Informationsmanagement, das Modernisieren und Sanieren sowie das Verfolgen der Gewährleistung.

Im IGM treffen jedoch aus fünfzehn Leistungsbereichen nur die Leistungsbereiche der Hausmeisterdienste und Sicherheitsdienste in Bezug auf das Versicherungsschadenmanagement zu.

Diese beiden Leistungsbereiche sind, wie man in Abbildung 11 erkennen kann, ebenfalls rot dargestellt. Somit lässt sich feststellen, dass das IGM im Versicherungsschadenmanagement sehr wenig bis fast keine Anwendung findet.

Im KGM findet das Versicherungsschadenmanagement Anwendung und es gibt Parallelen zu drei aus vier Leistungsbereichen.

Die rot markierten zutreffenden Leistungsbereiche sind: das Beschaffungsmanagement, die Kostenplanung und Kontrolle und das Vertragsmanagement.

Im Bereich des FLMs gibt es keine Zuordnung der Leistungsbereiche zum Versicherungsschadenmanagement, da die Aufgabengebiete und Zielsetzungen der beiden Bereiche zu unterschiedlich sind.

Somit lässt sich letztendlich für den Gebäudemanager feststellen, dass es die größten Übereinstimmungen im Versicherungsschadenmanagement zum TGM und KGM gibt.

5 Maßnahmen im Schadenmanagement

Die Ausführungen in **Kapitel 5** dienen unter anderem als Hauptbestandteil der Bachelorarbeit.

Im Folgenden wird vorab die Bedeutung eines gut funktionierenden Schadenmanagements für den Gebäudemanager aufgezeigt. Bei diesen Ausführungen wird für den Gebäudemanager erkennbar, dass das Schadenmanagement ein branchenübergreifendes Phänomen ist.

Denn nicht nur für das Gebäudemanagement hat das Schadenmanagement eine große Bedeutung, auch die Versicherungswirtschaft hat die Bedeutung des Schadenmanagements als Schlüsselfunktion erkannt.

Danach erfolgt in Punkt 5.2 eine theoretische schematische Darstellung der Abwicklung von Versicherungsfällen aus Sicht des Versicherers.

Die geänderte Sichtweise aus der Perspektive der Versicherung soll dazu beitragen, dass der Gebäudemanager nachvollziehen kann, wie die Schadenbearbeitung bei einem Versicherungsunternehmen erfolgt.

Punkt 5.3 befasst sich anschließend mit Verhaltensweisen für ein effizientes Schadenmanagement. In diesem Gliederungspunkt wird die Bedeutung des Schadenmanagements als Schlüsselrolle für den Gebäudemanager verdeutlicht und es werden Empfehlungen für ein effizientes Schadenmanagement dargestellt.

In Punkt 5.4 wird die Abarbeitung eines Schadenprotokolls als praktisches Instrument vorgestellt, um dem Gebäudemanager zu verdeutlichen, wie er eine praktische Schadenanzeige bei der Versicherung zu bearbeiten hat.

In den letzten beiden Punkten dieses Kapitels wird die praktische Abwicklung von Versicherungsfällen für den Gebäudemanager beispielhaft erläutert. Anschließend erfolgt als Zusammenfassung die Darstellung einer Checkliste zur Abarbeitung von Versicherungsfällen.

Die nun folgenden theoretischen Ausführungen entstammen aus den angegebenen Quellen. Die praktischen Darlegungen basieren auf den absolvierten Praktika bei der „Hummelsheim Immobilien GmbH“ und der „Versicherungsbüro Gohlis GmbH“.

Durch die Absolvierung beider Praktika sollte ein Einblick erlangt werden, wie das Schadenmanagement in verschiedenen Branchen, wie z.B. im Gebäudemanagement und im Versicherungsmanagement, gehandhabt wird und welchen Stellenwert es in den beiden Branchen einnimmt.

5.1 Bedeutung des Schadenmanagements

Um die Bedeutung des Schadenmanagements richtig zu verstehen, erfolgt zuerst eine Definition des Begriffs des Schadenmanagements.

Dabei wird das Schadenmanagement als ein Begriff definiert, welcher einerseits die Gestaltung, Lenkung und Entwicklung der Schadenorganisation, der Schadenbearbeitung und Schadenleistung umfasst. Andererseits beinhaltet der Begriff auch, als Teilaspekt der Unternehmensführung, die Gestaltung, Lenkung und Entwicklung aller Austauschbeziehungen zwischen der durchgeführten Schadenbearbeitung als Leistungserstellungsprozess und weiteren Leistungserstellungsprozessen in den Versicherungsunternehmen.⁴⁸

Eine Studie zum Schadenmanagement in 2010/2011 ergab, dass sich das Schadenmanagement im Sinne der Schadenbearbeitung und Schadenregulierung zu einem Schlüsselprozess entwickelt hat. Dabei wird das Schadenmanagement nicht nur als strategisches Instrument zur Senkung von Schadenaufwendungen und Schadenkosten eingesetzt, es wird vielmehr als ein Instrument zur Optimierung von Kundenbeziehungen gesehen. Auch im Hinblick auf die Begleichung von hohen Schadenaufwendungen in der Versicherungswirtschaft hat das Schadenmanagement eine strategische Bedeutung. Demnach soll die Studie dem Unternehmen seine Position zum Schadenmanagement reflektieren und eventuelle Handlungsmöglichkeiten verdeutlichen.⁴⁹

Ein nicht funktionierendes Schadenmanagement und ein mangelhafter Umgang mit Schadenmeldungen führt nicht selten zu einer negativen Beeinflussung des Kunden, was wiederum bedeuten könnte, dass der Kunde mit dem Service der Versicherung so unzufrieden ist, dass er vielleicht nicht mehr dazu bereit ist, seine abgeschlossenen Policen zu verlängern. Demzufolge stellt der Kunde vor allem die Anforderung, dass bei Eintritt eines Schadenfalls dieser schnell und unkompliziert bearbeitet wird.⁵⁰

Die Leistungserbringung im Schadenfall bestand jedoch bis vor einiger Zeit fast ausschließlich aus finanziellen Zahlungen an die Geschädigten. Die eigentliche Schadenbewältigung in einem materiell-dinglichen und einem sozial-psychologischen Sinn wurde meist den Geschädigten bzw. der von ihnen beauftragten Institutionen selbst überlassen.⁵¹

⁴⁸ Vgl. Jara, 2000, S. 53, 54.

⁴⁹ Vgl. Meyer, 2014.

⁵⁰ Vgl. Ernst & Young AG, 2013, S. 2 (a).

⁵¹ Vgl. Jara, 2000, S. 5.

Da man aber erkannt hat, dass die Schadenbearbeitung eine Schlüsselfunktion zu einer erfolgreichen Kundenbeziehung darstellt, sind derzeit viele Versicherungen darum bemüht ihr Schadenmanagement zu verbessern.

Um die Verbesserung des Schadenmanagements ganzheitlich umzusetzen, erschien beispielsweise im Jahr 2013 eine Umfrage zum Schadenmanagement bei Schweizer Nicht-Leben-Versicherern.

Dabei wurde ein Großteil der Umfrage in persönlichen Gesprächen mit dem Leiter der Schadenabteilung oder einer Führungsperson, die einen nahen Bezug zur Schadenabteilung aufweist, durchgeführt. Die Teilnehmer wurden bei der Umfrage über die Teilbereiche der Strategie des Schadenmanagements, über Kundenerwartungen, den Bereich der Schadenabteilung und über Technologien im Schadenmanagement befragt.⁵²

Diese Umfrage sollte dazu dienen, Trends in der Schadenabwicklung darzustellen, und mit Hilfe der Umfrage sollte eine Steigerung der Effizienz in der Schadenbearbeitung aufgezeigt werden.

Anhand dieses Beispiels wird deutlich, dass das Schadenmanagement branchenübergreifend zunehmend an Bedeutung gewinnt und dass dies auch viele Unternehmen erkannt haben.

Denn nur mit einem funktionierenden Schadenmanagement ist es möglich, eine hohe Kundenzufriedenheit zu garantieren und sich eine gute Marktstellung als Unternehmen zu sichern.

5.2 Ablauf des Schadenmanagements

Damit das Schadenmanagement durchgeführt werden kann, erfolgt als erstes eine Meldung des Versicherungsnehmers beim Versicherungsgeber über den Schaden.

Dabei hat im Schadensfall der Versicherungsnehmer eine unverzügliche Meldepflicht gegenüber dem Versicherer zu gewährleisten. Die unverzügliche Meldepflicht bedeutet, dass der Versicherungsnehmer ohne schuldhaftes Zögern dem Versicherungsgeber die notwendigen Informationen über das Schadenereignis mitteilt. Zur Anzeigepflicht von Schäden sollte der Versicherungsnehmer auch die getroffenen Vereinbarungen in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen beachten.⁵³

Dabei kann die Schadenmeldung an den Versicherungsgeber unterschiedlich erfolgen.

⁵² Vgl. Ernst & Young AG, 2013, S. 4 (b).

⁵³ Vgl. Brauer, 2009, S. 587.

Z.B. sind telefonische oder persönliche Schadenmeldungen durch den Außendienst eines Unternehmens möglich.

Es kann aber z.B. auch eine Schadenmeldung per Fax übersendet werden.

Viele Unternehmen nutzen das Internet, um Schadenmeldungen an den Versicherungsgeber mitzuteilen. Dies könnte beispielsweise über eine E-Mail erfolgen. Manche Versicherer haben auch ein Formular zur Schadensanzeige oder ein Internetportal, wo ihre Kunden online in dem Portal eine Schadensanzeige aufgeben können.

Die Erfahrungen aus den absolvierten Praktika zeigten, dass die Schadenmeldungen hauptsächlich telefonisch und per E-Mail mit Hilfe eines Schadenprotokolls angezeigt worden. Ein Beispiel eines möglichen Schadenprotokolls und dessen Erläuterung wird in Punkt 5.4 dargestellt.

Nach erfolgter Meldung des Schadens beginnt die eigentliche Schadenbearbeitung, welche man in fünf Punkte unterteilen kann. Nach der Schadenmeldung erfolgt als erstes der Schadeneingang. Anschließend folgen die Schadenprüfung, die finanzielle Leistungserbringung (bzw. das Situationsmanagement), die Schadennachbearbeitung und das Schadencontrolling.⁵⁴

Die Punkte in der Schadenbearbeitung lassen sich mit dem Begriff des Schadenbearbeitungssystems in Verbindung bringen.

Dabei ist das Schadenbearbeitungssystem eine zentrale Anwendung in der Schadenbearbeitung, in welchem Schäden nach deren Eingang bearbeitet werden. Nach Anlegen des Schadenfalls wird eine Schadennummer erzeugt. Somit werden alle Informationen zum aufgetretenen Schaden dieser Schadennummer und somit dem Schaden zugeordnet.⁵⁵

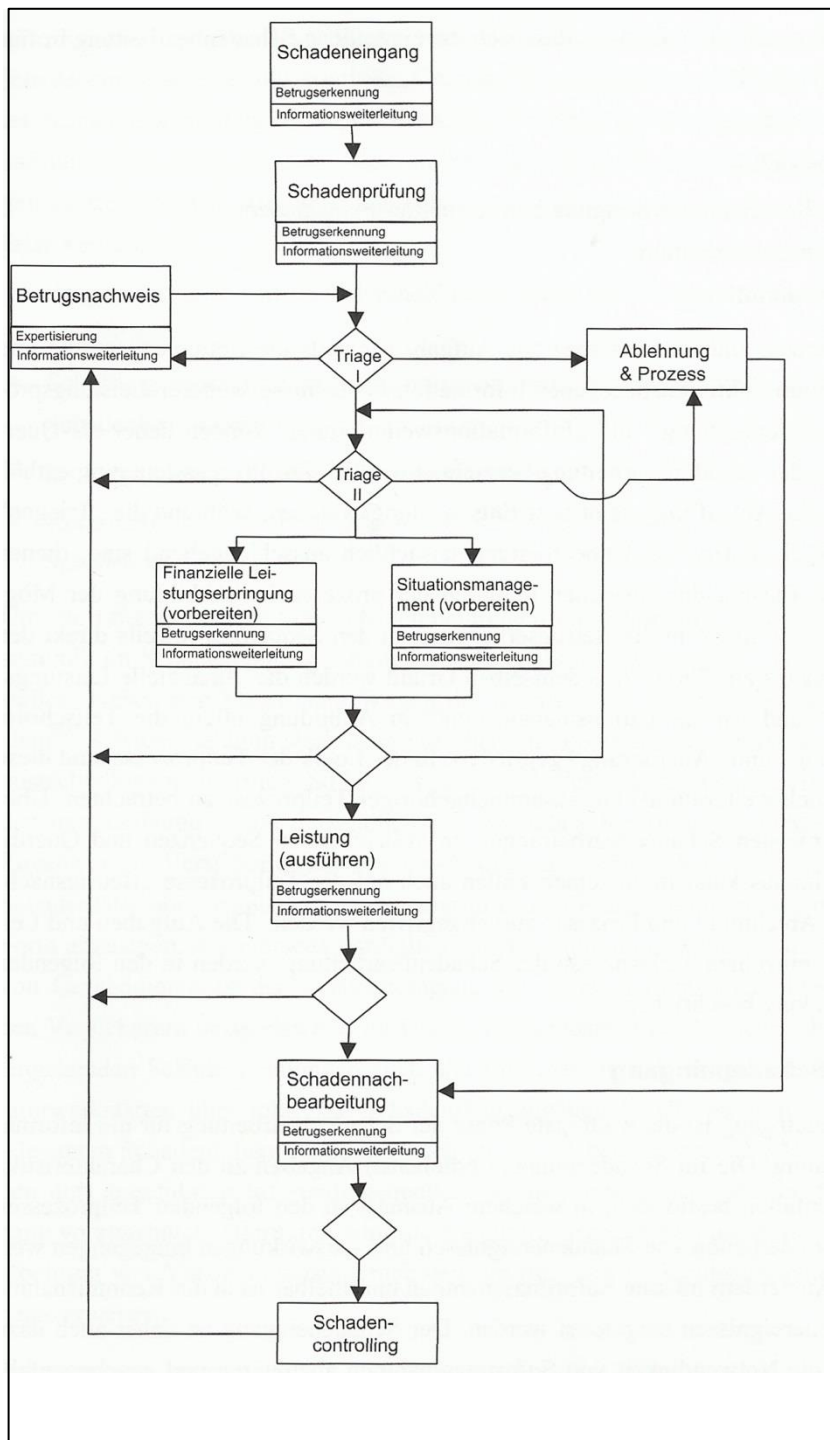
Auch im Praktikum bei der „Versicherungsbüro Gohlis GmbH“ wurde das Schadenbearbeitungssystem praktisch angewendet.

Neu anzulegende Schäden erhielten demnach eine neue Schadennummer. Auch die Schadensart und das betroffene Gebäude wurden im Schadenbearbeitungssystem erfasst. Das Anlegen der Schadennummer erwies sich als sehr praktikabel und vorteilhaft, da es auch Schäden gab, welche wegen besonderer Umstände erst nach Monaten weiter bearbeitet wurden. Somit konnten aufgrund der Schadennummer die neuen Informationen eindeutig dem Schaden zugeordnet werden.

⁵⁴ Vgl. Jara, 2000, S. 304.

⁵⁵ Vgl. Reichert, 2002, S. 145.

In der folgenden Abbildung 12 sind noch einmal die Schritte in der Schadenbearbeitung aus Sicht des Versicherers dargestellt.

Abbildung 12: SOLL- Entwurf zur Schadenbearbeitung⁵⁶⁵⁶ Vgl. Jara, 2000, S. 303.

5.2.1 Schadeneingang und Schadenprüfung

Die Erläuterung des Schadeneingangs und die sich daran unmittelbar anschließende Schadenprüfung erfolgen zusammen, da sich der Schadeneingang und die Schadenprüfung nicht unmittelbar voneinander trennen lassen, sondern direkt aufeinander folgen.

Sobald der Schaden beim Versicherer eingegangen ist und der Schaden angelegt wurde, findet in der Regel als erstes ein Datenabgleich statt. Anschließend erfolgt mit Hilfe der Versicherungspolice ein Abgleich der Beitragsdeckung. Es wird geprüft, ob der Schaden vom Versicherungsnehmer rechtzeitig angezeigt und ordnungsgemäß aufgenommen wurde. Anschließend erfolgt mit Hilfe der Versicherungspolice ein Deckungsabgleich, das heißt es wird geprüft, ob der angegebene Schaden versichert ist.

Deshalb dient der Schadeneingang vermehrt der Informationsgewinnung. Es wird dabei deutlich, um welchen Schaden es sich überhaupt handelt. Auch ist dabei immer entscheidend, die Ursache des Schadens in Erfahrung zu bringen, da sie nicht selten darauf hinweist, wer den Schaden verursacht hat und ob der Schaden anhand der Ursache überhaupt von der Versicherung zu begleichen ist. Auch ist es von entscheidender Bedeutung zu wissen, wann sich der Schaden zugetragen hat, was genau beschädigt wurde und ob es einen Schadenverursacher gibt.

Auch muss der Versicherungsgeber sich beim Schadeneingang bei dem Versicherungsnehmer erkundigen, ob schon eventuelle Sofortmaßnahmen ergriffen wurden, um die weitere Schadensausbreitung zu verhindern. Sollte dies nicht der Fall sein, müssen sofort Maßnahmen gegen eine weitere Ausbreitung des Schadens unternommen werden.

Wie man in Abbildung 12 erkennen kann, müssen bei Schadeneingang und Schadenprüfung auch mögliche Betrugsversuche des Versicherungsnehmers erkannt werden und es müssen Informationen über den Schaden weitergeleitet werden.

5.2.2 Triage

Nach Schadeneingang und Schadenprüfung schließt sich die Triage an.

Da das Wort „Triage“ ein Fremdwort ist, welches im deutschen Sprachgebrauch nicht sehr oft angewendet wird, erfolgt hier eine kurze Definition des Begriffs.

Das Wort Triage stammt aus der französischen Sprache von dem Wort „trier“ ab, was auf Deutsch mit dem Wort „sortieren“ übersetzt wird. Im Deutschen bedeutet das Wort eine Sichtung bzw. Einteilung. Es beschreibt auch das Sortieren nach Dringlichkeit.⁵⁷

⁵⁷ Vgl. <http://www.enzyklo.de/Begriff/Triage> vom 29.03.2014.

Wie in Abbildung 12 erkennbar ist, schließen sich nach Schadeneingang und Schadenprüfung zwei Triage als Entscheidungsalternativen an.

Es stellt sich an diesem Punkt die Frage, ob der Schaden weiter bearbeitet werden kann oder ob der Schaden z.B. aufgrund von Unstimmigkeiten oder ermittelter Betrugsindikatoren abgelehnt wird.

Bei einer fehlenden Deckung des Schadenereignisses steht es jedoch dem Geschädigten frei, ob eine entgeltliche Unterstützung des Versicherungsunternehmens in Anspruch genommen werden soll. Es sollten in Triage I nur Schadenfälle abgelehnt werden, die für den Geschädigten nicht tief greifende, finanzielle Auswirkungen haben. In Triage II wird überprüft, ob Schadenfälle in der „Finanziellen Leistungserbringung“ weiter bearbeitet werden können oder ob eventuell sozial-psychische und materiell-dingliche Schadenauswirkungen zu einem „Situationsmanagement“ führen. Auch kann in Triage II eine Ablehnung von der Versicherung erfolgen, wenn die Versicherungskunden keine Unterstützung durch den Versicherungsgeber wünschen. Sofern das Versicherungsunternehmen die Kosten für die Schadenbewältigung nicht selber tragen muss, kann alternativ auch vereinbart werden, den Schaden erst einmal in das „Situationsmanagement“ abzugeben.⁵⁸

Somit lässt sich feststellen, dass die Triage ein entscheidendes Prüfinstrument ist, ob die Versicherungsfälle weiter bearbeitet oder abgelehnt werden.

5.2.3 Finanzielle Leistungserbringung und Situationsmanagement

Im Anschluss an die Triage folgen die finanzielle Leistungserbringung und das Situationsmanagement.

Die Prüfung der finanziellen Leistungserbringung ist ein wichtiges Instrument für den Kunden. Hier entscheidet sich, ob und in welcher Höhe die Versicherung die Kosten des Schadens übernimmt.

Grundlage für Schadenausgleichszahlungen seitens der Versicherung sind die Informationen des Versicherungsnehmers.

Der Versicherungsnehmer hat dabei die Aufgabe, den Schaden ordnungsgemäß zu dokumentieren und die Dokumentationsunterlagen, inklusive Schadenformular und Schadenfotos, an die Versicherung zu übersenden. Sobald der Versicherungsgeber den Scha-

⁵⁸ Vgl. Jara, 2000, S. 308, 309.

den überprüft und erfasst hat, holt der Versicherungsnehmer Angebote bei Firmen ein, welche mit den Instandsetzungsarbeiten des Schadens beauftragt werden.

Diese Angebote werden anschließend von der Versicherung geprüft und, wenn keine Unstimmigkeiten bestehen, freigegeben. Danach beginnen die Firmen mit den Instandsetzungsarbeiten. Sobald die Rechnungen über die ausgeführten Arbeiten dem Versicherungsnehmer vorliegen, übersendet dieser die Rechnungen, unter Angabe eines Kontos zur Überweisung der Schadensumme, dem Versicherungsgeber zu. Je nach Schadensart können verschiedene Rechnungen aus unterschiedlichen Gewerken der Versicherung übersendet werden. Ausführungen über die differenzierte Abwicklung unterschiedlicher Schadensarten wird in Punkt 5.5 näher erläutert.

Das Situationsmanagement hat die Aufgabe, komplexere Schadensfälle zu bearbeiten und bedürfnisgerechte Problemlösungen zu kreieren.

Wie bereits erwähnt, greift das Situationsmanagement ein, wenn z.B. keine ausreichende Deckung bezüglich des Schadenfalls besteht oder wenn z.B. sozial-psychische und materiell-dingliche Schadenauswirkungen bestehen, welche die direkte „finanzielle Leistungserbringung“ verhindern.

Durch das Situationsmanagement sollen somit Lösungskonzepte zwischen der Versicherung und dem Kunden entwickelt werden, ob und wie der Schaden zukünftig weiter bearbeitet wird.

5.2.4 Betrugsnachweis und Ablehnung und Prozess

Da Versicherungsbetrug einen großen Gesamtschaden anrichten kann, muss dieser ausreichend geprüft werden.

Wie in Abbildung 12 erkennbar ist, besteht in dem Bearbeitungsmodell viermal die Möglichkeit, den regulären Bearbeitungsprozess aufgrund eines Versicherungsbetrugsindizes zu unterbrechen.

Dabei schätzt der GDV den jährlichen Gesamtschaden durch Versicherungsbetrug, allein in der Schaden- und Unfallversicherung, auf rund vier Milliarden Euro.⁵⁹

Somit ist es seitens der Versicherung zwingend erforderlich, jeden Schaden korrekt zu überprüfen, ob möglicherweise ein Versicherungsbetrug vorliegt.

Sofern die Regulierung eines Schadens seitens der Versicherung abgelehnt wird, muss die Versicherung gegenüber ihrem Kunden erläutern, warum dies der Fall ist.

⁵⁹ Vgl. <http://www.gdv.de/versicherungsbetrug/> vom 29.03.2014.

Bei der Bekanntgabe einer Ablehnung ist die durchzuführende Kommunikation mit dem Kunden ausschlaggebend. Man sollte über diejenigen Kommunikationsmittel mit dem Kunden kommunizieren, die von dem Geschädigten bei Schadeneingang bereits gewählt wurden und die die Argumentation nachvollziehbar gestalten. Es soll somit durch kundenorientierte Kommunikation, trotz abgelehnter Schadenzahlung, sichergestellt werden, dass die Kundenbeziehung fortbesteht.⁶⁰

Sollte der Grund für die Ablehnung ein nachgewiesener Versicherungsbetrug sein, so kann der Versicherer die strafrechtliche Verfolgung seines Kunden einleiten.

5.2.5 Schadennachbearbeitung und Schadencontrolling

Die Schadennachbearbeitung soll im Wesentlichen dazu dienen, den Schaden abzuschließen. Dabei gilt es noch einmal zu kontrollieren, dass alle Informationen zum Schaden ordnungsgemäß vorliegen.

Auch wird noch einmal genau erfasst, in welcher Höhe die „finanzielle Leistungserbringung“ erfolgte, um den Kunden hinsichtlich seiner bisherigen Forderungen richtig einzustufen. Nicht selten können ein vermehrtes Schaden- und somit Forderungsaufkommen dazu führen, dass der Versicherer die Prämie gegenüber seinem Kunden erhöht oder den Versicherungsvertrag kündigt.

Das Schadencontrolling bietet verschiedene Ansätze zur Kontrolle der getroffenen Maßnahmen. Es macht noch einmal deutlich, wo eventuell noch Handlungsbedarf entsteht oder unter welchen Aspekten sich bestimmte Organisationseinheiten positiv bzw. negativ hervortun. Andererseits sollten differenziert Kennzahlen zum Schaden vorliegen, damit eine regelmäßige situationsbezogene Analyse oder ein regelmäßiges Berichtswesen erfolgen kann. So wird eine gezielte ergebnisorientierte Steuerung des jeweiligen Schadenverlaufs möglich.⁶¹

Das Schadencontrolling leistet durch Zahlen und weitere Angaben zur Schadenbearbeitung einen Beitrag zur Erreichung der Ziele der gesamten Schadenbearbeitung und deren einzelner Teilprozesse. Somit können im Schadencontrolling Zielabweichungen frühzeitig erkannt werden und mit Hilfe des Schadenmanagements geeignete Lenkungsmaßnahmen getroffen werden.⁶²

⁶⁰ Vgl. Jara, 2000, S. 312.

⁶¹ Vgl. Wagner, 2003, S. 49.

⁶² Vgl. Jara, 2000, S. 314.

5.3 Verhaltensweisen für effizientes Schadenmanagement

Nachdem die Schritte in der Schadenbearbeitung aus Sicht des Versicherers dargestellt worden sind, werden nun Verhaltensweisen für ein effizientes Schadenmanagement für den Gebäudemanager näher erläutert.

Da das Versicherungsschadenmanagement eine Schlüsselfunktion einnimmt, ist es für den Gebäudemanager wichtig, dieses effizient zu betreiben.

Das oberste Ziel für den Kunden, den Versicherungsnehmer, ist es, dass die Schäden ordnungsgemäß reguliert werden. Dies ist für den Gebäudemanager das oberste Ziel in der Schadenbearbeitung.

Um ein effizientes Versicherungsschadenmanagement zu betreiben, kann man eine Vielzahl an Vorkehrungen ergreifen. Im Folgenden werden drei wesentliche Maßnahmen dargestellt, welche eine effiziente Schadenbearbeitung für den Gebäudemanager ermöglichen.

5.3.1 Abschluss des Versicherungsvertrags

Damit die Bearbeitung im Schadensfall ordnungsgemäß erfolgen kann, ist es schon im Vorfeld erforderlich, den richtigen Versicherungsvertrag abzuschließen.

Für den Gebäudemanager ist es vor allem wichtig zu entscheiden, bei wem er eine Versicherung abschließt. So gibt es verschiedene Möglichkeiten, wie eine Versicherung abgeschlossen wird.

Es besteht erstens die Möglichkeit, eine Versicherung über einen Fernabsatz abzuschließen. Dabei schließt der Versicherungsnehmer ausschließlich über Fernkommunikationsmittel (Internet, Telefon, Telefax) einen Versicherungsvertrag direkt bei dem Versicherer ab. Dabei ist aber zu bedenken, dass man über diese Art des Versicherungsabschlusses keinen direkten Kontakt zum Versicherungsgeber hat und auch keine persönliche Beratung erhält.⁶³

Als zweite Alternative könnte man einen Versicherungsvertreter einschalten. Der Nachteil des Versicherungsvertreters ist es aber, dass dieser ein Angestellter einer Versicherungsgesellschaft ist und die Interessen der Versicherung vertritt.⁶⁴

⁶³ Vgl. <http://www.cecü.de/fernabsatz-von-versicherungen.html> vom 02.04.2014.

⁶⁴ Vgl. <http://www.igvm.de/unserberuf/index.php> vom 02.04.2014.

Deshalb ist es für den Kunden die beste Entscheidung, den Versicherungsvertragsabschluss in einem Versicherungsmaklerbüro vorzunehmen. Da der Versicherungsmakler keine einzelne Versicherungsgesellschaft vertritt, wird dieser darauf bedacht sein, die Interessen seines Kunden ordnungsgemäß zu vertreten. Auch während des Praktikums im Versicherungsmaklerbüro der „Versicherungsbüro Gohlis GmbH“ wurde deutlich, dass die Versicherungsmakler sehr darum sind, die Kundenwünsche zu erfüllen.

Dabei kann der Makler bevollmächtigt werden, Anzeigen und Willenserklärungen des Versicherungsnehmers für den Versicherer entgegenzunehmen. Diese hat er anschließend umgehend an den Versicherer weiterzuleiten.⁶⁵

Somit wird deutlich, dass der Versicherungsmakler eine Art Vermittler ist, welcher die Kundeninteressen an die Versicherungsgesellschaft mitteilt.

Auch sollte man bei Vertragsabschluss alle Punkte zum Versicherungsvertrag hinterfragen, welche unklar sind. Nur so kann man den Vertragsinhalt aus dem Versicherungsvertrag ordnungsgemäß erfüllen. Sofern ein geeigneter Versicherungsbetreuer gefunden ist und alle im Versicherungsvertrag aufgeführten Bestimmungen für den Kunden verständlich sind, kann dieser sich mit der abgeschlossenen Versicherung identifizieren und auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit in der Schadenbearbeitung hoffen. Dies stellt einen ersten Meilenstein für ein erfolgreiches Schadenmanagement dar.

5.3.2 Festlegung eines Ansprechpartners im Schadensfall

Für ein erfolgreiches Schadenmanagement muss im Schadensfall ein Ansprechpartner der Schadenbearbeitung benannt sein. Im Gebäudemanagement sollte dies eine Person sein, welche die zu betreuenden Objekte genauestens kennt und welche mit der Abwicklung von Versicherungsschäden vertraut ist.

Dies kann, wie z.B. bei der „Hummelsheim Immobilien GmbH“, ein Außendienstmitarbeiter sein.

Dieser Mitarbeiter muss im Schadensfall stets erreichbar sein, um die schnelle Ausbreitung des Schadens im Schadensfall zu verhindern. Die Auswahl eines geeigneten Ansprechpartners ist im Besonderen für die Bewohner entscheidend.

Sollte sich ein Schaden im Gebäude ereignen, müssen die Bewohner auf die Hilfe dieser Person vertrauen können. Dabei ist es besonders wichtig, dass zwischen dem Außendienstmitarbeiter und den Bewohnern eine gute Kommunikation herrscht und dass die

⁶⁵ Vgl. Lange und Robold, 2010, S. 15.

Bewohner eine vertrauensvolle und kompetente Beratung und Unterstützung im Schadensfall erhalten.

Auch muss dieser Mitarbeiter des Gebäudemanagements ein spezifisches Fachwissen zur Schadenbearbeitung und Schadenminimierung haben.

Er sollte mit möglichen Schadensszenarien vertraut sein und es sollte auch ein gewisses technisches Verständnis bei diesem Mitarbeiter vorhanden sein. Nicht selten müssen z.B. nach einem erfolgten Wasserschaden Trocknungsarbeiten durchgeführt werden. Dabei müssen teilweise Fußböden und Decken mit Bohrungen für die Trocknungsgeräte versehen werden. Die durchzuführenden Instandsetzungsmaßnahmen müssen auch von dieser Person betreut und dokumentiert werden. Somit ist das fachliche und technische Verständnis des Mitarbeiters von großer Bedeutung.

Sollte für die Bewohner jedoch kein qualifizierter und konkreter Ansprechpartner vorhanden sein, so könnte dies eine hohe Unzufriedenheit bei den Bewohnern auslösen, was sich z.B. negativ auf die weitere Vermietungssituation im Haus auswirken könnte.

5.3.3 Maßnahmen für den Schadensfall vorbereiten

Wenn Schäden plötzlich ohne Vorwarnung auftreten, ist es schwierig, im Vorfeld geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Es gibt aber auch Schäden, welche man im Vorfeld schon erkennen kann.

Schäden durch Naturkatastrophen lassen sich beispielsweise im Vorfeld steuern. Durch eine öffentliche Informationsgewinnung kann man drohende Schäden, z.B. durch Unwetter oder Hochwasser, bereits vor Schadeneintritt lokalisieren und abwenden.

So kann der Gebäudemanager z.B. bei einem drohenden Sturmschaden, auch im Sinne der Schadenprävention, Maßnahmen zum Schutz des Gebäudes ergreifen. Z.B. könnte man ein Dachdeckerunternehmen vor Eintritt des Sturmes beauftragen, eine Kontrolle des Daches auf lose Dachbestandteile vorzunehmen. Vor Sturmeintritt sollten auch alle Türen, Fenster und Dachluken geschlossen sein. Auch sollte man vor einem eintretenden Sturm alle beweglichen Bestandteile, welche sich auf der Außenanlage des Gebäudes befinden entfernen.

Auch ist es notwendig, dass man für den Eintritt eines Schadens bereits im Vorfeld geeignete Handwerkerunternehmen ausgewählt hat. Nur so kann eine schnelle Schadenbearbeitung und ordnungsgemäße Instandsetzung des Gebäudes erfolgen.

5.4 Das Schadenprotokoll

Da das Schadenprotokoll ein wichtiges Instrument der Informationsgewinnung bei der Schadensanzeige ist, wird dies für den Gebäudemanager im Folgenden näher erläutert.

Auf dem nun folgenden Schadenprotokoll ist erkennbar, dass verschiedene Punkte vom Versicherungsnehmer, dem Gebäudemanager, zum Schaden abgefragt werden. Dabei ist zu beachten, dass das Schadenprotokoll sorgfältig auszufüllen ist.

Je genauer die abgefragten Punkte im Protokoll beantwortet werden, desto nachvollziehbarer gestaltet sich der Schaden für die Versicherung.

Schadenprotokoll zur Gebäudeversicherung - Helvetia	
<input type="checkbox"/> Feuer- <input type="checkbox"/> LW- <input type="checkbox"/> Sturm- <input type="checkbox"/> Hagel- <input type="checkbox"/> Glasbruch- <input type="checkbox"/> Graffiti-Schaden	
Versicherungsnehmer:	VS-Nummer / Schaden-Nummer: Schadensort (PLZ, Ort, Straße, Haus-Nr.): Gebäude, Stockwerk, Raum, Mieter, Tel.-Nr.:
Ansprechpartner:	
1. Allgemeine Angaben zum Schaden	
1.1 Schaden entstanden oder festgestellt	am um Uhr
1.2 Schadenhergang (ausführliche Schilderung, ggf. Beiblatt benutzen)	
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	
1.3 Unverbindliche Schadenhöhe	EUR (s. gesond. Aufstellung - P.6)
1.4 Schadensverursacher (Zu-, Vorname, Anschrift)	
1.4.1 Haftpflichtversicherung Verursacher?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
1.4.2 Wenn ja, welche Versicherung?	
1.4.3 Wer ist der Versicherungsnehmer?	
1.4.4 Vers.-Schein-Nr.?	
1.4.5 Wurde der Schaden dort gemeldet? ggf. unter welcher Nummer?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
1.4.6 Besteht für die Mieter der vom Schaden betroffene Wohnung(en) ein Hausratversicherung? (ggf. Name der Gesellschaft, VS-Nr. und Vers.- Nehmer angeben.)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
2. Zusätzliche Angaben zum Leitungswasserschaden	
2.1 Wo entstand der Schaden?	<input type="checkbox"/> im Gebäude <input type="checkbox"/> auf dem Versicherungsgrundstück <input type="checkbox"/> außerhalb des Versicherungsgrundstücks
2.2 Schadenursache?	<input type="checkbox"/> Rohrbruch <input type="checkbox"/> Frost <input type="checkbox"/> sonstiges
2.3 Welche Wasserversorgungsanlage wurden vom Schaden betroffen?	<input type="checkbox"/> Zuleitungen <input type="checkbox"/> Ableitungen <input type="checkbox"/> Heizungsanlage

3. Zusätzliche Angaben zum Sturm-/Hagelschaden			
3.1 Welche Tatsachen beweisen Sturm als Schadenursache?	<input type="checkbox"/> Zeitungsberichte <input type="checkbox"/> Wetteramts-/Regionalflyhahfenanfrage <input type="checkbox"/> Schäden in der näheren Umgebung Welche? _____		
4.1 Zusätzliche Angaben zum Glasbruchschaden			
4.1 Art der vom Schaden betroffene Scheibe?	<input type="checkbox"/> Schaufenster <input type="checkbox"/> Fenster <input type="checkbox"/> Ladentür <input type="checkbox"/> Wohnungstür <input type="checkbox"/> Haustür <input type="checkbox"/> Sonstige		
4.2 Glasart und Größe der Scheiben?	Glasart: _____ Größe: _____ cm x _____ cm		
5. Allgemeine Fragen			
5.1 Wer ist Eigentümer?	Bei Schäden an Fußböden: <input type="checkbox"/> Mieter <input type="checkbox"/> WEG Bei Schäden an Einbaumöbeln: <input type="checkbox"/> Mieter <input type="checkbox"/> Eigentümer WE		
6. Schadenaufstellung / Auszuführende Arbeiten / Maßnahmen			
Beschädigung	Umfang vernichtet / beschädigt beschädigt	Neuwert	Voraussichtlich Reparaturkosten / Kostenangebot
7. Mietminderung durch den Schaden entstanden?		<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
7.1 Wenn ja, wie hoch?	_____ EUR		
7.2 Mieter, Geschoss, Wohnungsnummer?	Mieter: _____ <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> Name Vorname </div> Geschoss: _____ Wohnungsnr.: _____		
Bankverbindung			
Kontoinhaber:			
Kontonummer:			
BLZ:			
Ort	Datum	Unterschrift Mitarbeiter	

Abbildung 13: Schadenprotokoll⁶⁶

Als erstes soll vom Versicherungsnehmer eine Auswahl getroffen werden, um welche Schadensart es sich bei dem Gebäudeschaden handelt. Die Auswahl besteht zwischen einem Feuerschaden, einem Leitungswasserschaden, einem Sturm- oder Hagelschaden und einem Glasbruch- oder Graffitischaden.

Nachdem die richtige Auswahl der Schadensart getroffen wurde, muss auf der linken Seite im Protokoll angegeben werden, in welchem Gebäude der Schaden entstanden ist.

⁶⁶ Vgl. Boheim Schadenprotokoll im Praktikum von der „Versicherungsbüro Gohlis GmbH“ erhalten am 03.02.2014.

Auch sollte zur schnellen und unkomplizierten Schadenbearbeitung ein Ansprechpartner aus dem Gebäudemanagement benannt werden, welcher mit der Bearbeitung des jeweiligen Schadens vertraut ist.

Auf der rechten oberen Seite des Protokolls werden anschließend die Versicherungsnummer und später die zugeteilte Schadennummer erfasst. Auch erfolgt noch einmal die genaue Angabe des Schadenorts im Gebäude.

Unter dem Punkt 1. im Protokoll erfolgen die allgemeinen Angaben zum Schaden. Dabei ist der Tag, an dem sich der Schaden ereignet hat, und der Schadenhergang von entscheidender Bedeutung.

Ob Schadentag und Schadenhergang plausibel sind, wird genauestens von den Versicherungen überprüft. So kann es z.B. nicht sein, dass ein Sturmschaden mit einem gewissen Schadendatum angezeigt wird, und es sich aber zu einem späteren Zeitpunkt herausstellt, dass sich an diesem Tag gar kein Sturm ereignet hat.

In Punkt 1.3 erfolgt eine Abfrage über die derzeitige unverbindliche Schadenhöhe. Dieser Betrag ist für den Versicherungsgeber ausschlaggebend, ob es sich bereits jetzt nach erfolgter Schadenanzeige schon um einen Großschaden handelt. Die eingetragenen Kosten im Punkt 1.3 sind dabei nicht verbindlich, da im Verlauf der Schadenbearbeitung noch weitere Kosten anfallen können.

Nach Mitteilung der Schadenhöhe erfolgt eine Abfrage zum Schadensverursacher. Dabei werden als erstes personenspezifische Daten des Schadenverursachers abgefragt. Da es sich bei dem Schadensverursacher um eine mögliche Person handelt, folgen Abfragen zur Haftpflichtversicherung. Auch Fragen zur Hausratversicherung werden gestellt, da nicht selten von einem Schaden auch Einrichtungsgegenstände der Bewohner betroffen sind.

Nach Personen- und Versicherungsnachweisabfragen werden weitere spezifische Fragen zum Leitungswasserschaden, Sturm- und Hagelschaden und zum Glasbruchschaden gestellt, um weitere Details zum Schadenhergang in Erfahrung zu bringen.

Anschließend werden weitere Fragen zum Eigentümer der Immobilie gestellt und es wird um eine genaue Schadenaufstellung gebeten.

Bei der genauen Schadenaufstellung werden Kostenangaben zu eventuell schon vorliegenden Angeboten gemacht. Die Schadenaufstellung macht somit deutlich, welche Maßnahmen schon eingeleitet worden sind und was noch konkret im Sinne der Schadenbehebung unternommen werden muss.

In Punkt 7. erfolgt noch eine Abfrage, ob bereits eine Mietminderung durch den Schaden entstanden ist. Sollte dies der Fall sein, muss die genaue Mietminderungshöhe im Schadenprotokoll erfasst werden. Auch muss der Versicherungsnehmer der Versicherung mit-

teilen, welcher Bewohner die Mietminderung geltend machen möchte. Die Versicherung prüft im Anschluss, ob die Mietminderung in Bezug auf den sich ereigneten Schaden gerechtfertigt ist.

Zuletzt erfolgt auf dem Schadenprotokoll noch eine Abfrage der Bankverbindung des Versicherungsnehmers, auf welche die Versicherung nach erfolgter Regulierung des Schadens den Schadenausgleichsbetrag überweisen soll. Auch muss abschließend eine Unterschrift des Versicherungsnehmers auf dem Schadenprotokoll vermerkt sein, dass wirklich der Versicherungsnehmer und keine dritte Person den Schaden in der angegebenen Form angezeigt hat.

Sobald das Schadenprotokoll vom Versicherungsnehmer ausgefüllt worden ist, wird dieses zur weiteren Bearbeitung an den Versicherer übergeben.

5.5 Abwicklung unterschiedlicher Schadensarten

Damit der Gebäudemanager erkennt, wie die Schadenbearbeitung bei Versicherungsschäden praktisch abgewickelt wird, werden in diesem Gliederungspunkt verschiedene Schadensszenarien nachempfunden.

Da z.B. bei der praktischen Schadenabwicklung eines Brandschadens andere Einzelheiten beachtet werden müssen als z.B. bei einem Leitungswasserschaden, werden die nun folgenden Abwicklungen einiger Schadensarten die Unterschiede in der Bearbeitung aufzeigen und gleichzeitig eine Unterstützung zur Abarbeitung dieser Schadensfälle sein.

5.5.1 Brandschaden

Bei einem eingetretenen Brandschaden muss der Versicherungsnehmer als erstes Maßnahmen treffen, um den Schaden zu mindern.

So sollte bei einem Brand im Gebäude als erstes die Feuerwehr gerufen werden, und die Bewohner sollten bei größeren Bränden evakuiert werden, da sich bei einem Brand gefährliche Schadstoffe bilden können.

Anschließend muss der Schaden unverzüglich bei der Versicherung angezeigt werden. Dies kann mit Hilfe eines von der Versicherung bereitgestellten Schadenprotokolls erfolgen. Die Besonderheiten über das sorgfältige Ausfüllen des Schadenprotokolls wurden bereits in Punkt 5.4 aufgezeigt.

Auch ist es erforderlich, dass der Schaden vom Versicherungsnehmer ordnungsgemäß dokumentiert wird. Um eine vollständige Dokumentation und eine Nachvollziehbarkeit über den Schadenhergang und das Schadenausmaß zu erlangen, ist es wichtig, Schadenfotos zu erstellen.

Bei den nun folgenden Schadenfotos handelt es sich um einen Versicherungsschaden, der durch das Anzünden von Müllbehältern, welche sich direkt vor dem Gebäude befanden, ausgelöst wurde.



Abbildung 14: Schadenfotos Brandschaden⁶⁷

⁶⁷ Vgl. Hummelsheim Schadenfotos Brandschaden im Praktikum von der „Hummelsheim Immobilien GmbH“ erhalten am 01.11.2013 (a).

Durch das Anzünden der Müllbehälter ist auch das Schaufenster des noch in der Sanierung befindlichen Ladengeschäfts im Erdgeschoss abgebrannt.

Weil es sich bei diesem Schaden um eine Brandstiftung handelt, muss auch eine Anzeige des Gebäudemanagers bei der Polizei erfolgen. Anhand des Schadens wird von der Polizei eine sogenannte Tagebuchnummer vergeben. Die Tagebuchnummer wird vergeben, damit die Polizei die Sachbeschädigung eindeutig registrieren kann und damit das Ermittlungsverfahren gegen Unbekannt eingeleitet wird.

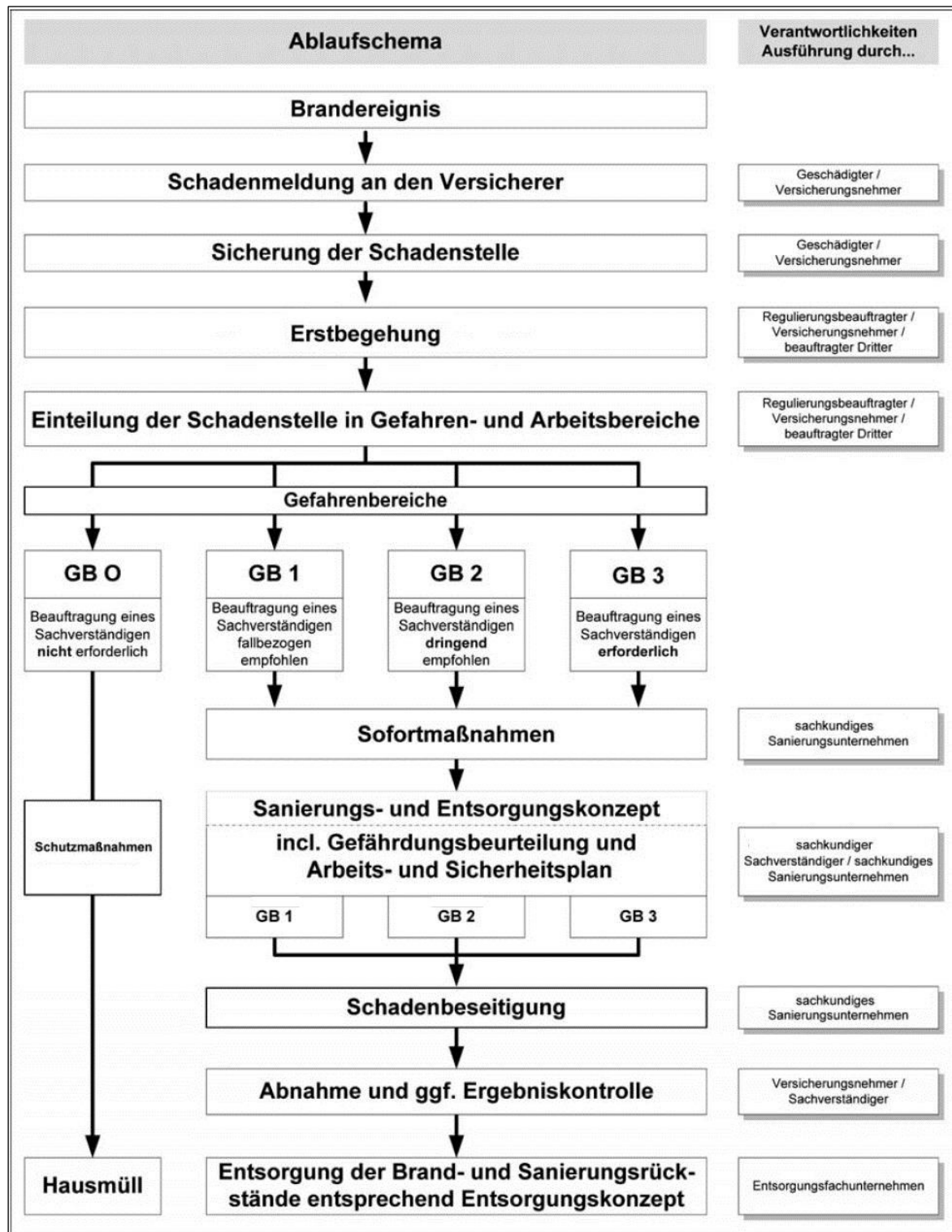
Weil durch die Brandstiftung das Gebäude beschädigt wurde, greift im Sinne der Gebäudeversicherung die Feuerversicherung ein, sofern diese für das Gebäude abgeschlossen worden ist. Nach dem erfolgten Brandschaden müssen Brandschadenssanierungsmaßnahmen zur Instandsetzung des Gebäudes veranlasst werden.

Die Brandschadenssanierung betrifft jedoch nicht nur die Wiederherstellung von geschädigten Objekten, sondern sie befasst sich mit dem gesamten Umgang der erkalteten Brandstelle. Somit zählen alle Aktivitäten auf einer Brandstelle, wie das Entschutten, die bauliche Wiederherstellung und die Entfernung aller brandbedingten Verschmutzungen oder Belastungen mit zur Brandschadenssanierung.⁶⁸

Weil die Brandschadenssanierung ein umfangreicher Prozess ist, gibt es viele Richtlinien zur Brandschadenssanierung. Der GDV hat z.B. eine Richtlinie veröffentlicht, welche den Umgang mit Brandschäden aufzeigt.

Die Richtlinie für den Umweltschutz (VdS 2357: 2007-04 (05)) des GDV beinhaltet ein Modell, in welchem die zu erledigenden Arbeitsschritte nach einem Brandschaden aufgezeigt sind. Dieses Modell ist in Abbildung 15 dargestellt.

⁶⁸ Vgl. Leidinger, 1998, S. 152.

Abbildung 15: Ablaufschema Brandschadensanierung mit Verantwortlichkeiten⁶⁹⁶⁹ Vgl. GDV, 2007, S. 10 (a).

In der Abbildung 15 ist erkenntlich, dass, wie bereits erwähnt, direkt nach dem Brandereignis zuerst eine Schadenmeldung des Versicherungsnehmers an den Versicherer erfolgen muss.

Anschließend muss die Schadenstelle durch den Geschädigten gesichert werden und es findet eine Erstbegehung des Gebäudes statt. Während der Erstbegehung muss eine Gefährdungsabschätzung erfolgen. Dieser Arbeitsschritt sollte durch einen Regulierungsbeauftragten begleitet werden.

Dabei bestimmt die Gefährdungsabschätzung alle folgenden Schritte, wie die Maßnahmen zur Arbeitssicherheit, die Beauftragung eines Sachverständigen, die Auswahl von Sanierungsverfahren, die Maßnahmen zur Entsorgung sowie alle eventuell einzuleitenden Sofortmaßnahmen.⁷⁰

Wie in Abbildung 15 erkennbar ist, erfolgt die Einstufung in die Gefahrenbereiche GB 0 – GB 3.

Die Einteilung in die verschiedenen Gefahrenbereiche bewertet den zu erwartenden Stoffbestand in den Brandrückständen, sowie das Ausmaß und die räumliche Verteilung der Verschmutzung durch Rauchkondensate. Solange die Einstufung in einen Gefahrenbereich nicht erfolgt ist, sind die Arbeiten gemäß den Anforderungen des GB 3 durchzuführen.⁷¹

An den Gefahrenbereich 0 schließen sich unmittelbar Schutzmaßnahmen an, wohingegen bei den Gefahrenbereichen 1 – 3 Sofortmaßnahmen ergriffen werden müssen.

Das Ziel der Sofortmaßnahmen ist es, dass materielle Folgeschäden an Gebäude und Einrichtungen minimiert werden, um eine eventuelle Schädigung von Mensch und Umwelt durch Schadstoffe zu verhindern.⁷²

An die Sofortmaßnahmen schließen sich das Sanierungs- und Entsorgungskonzept inklusive der Gefährdungsbeurteilung und der Arbeits- und Sicherheitsplan an.

Diese Arbeitsschritte sollten bei einem erhöhten Gefahrenbereich von einem sachkundigen Sanierungsunternehmen begleitet werden.

Die zu ergreifenden Schutzmaßnahmen sind in den Gefahrenbereichen GB 0 – GB 3 unterschiedlich.

⁷⁰ Vgl. Leidinger, 1998, S. 152.

⁷¹ Vgl. GDV, 2007, S. 12 (b).

⁷² Vgl. Leidinger, 1998, S. 153.

Die Schutzmaßnahmen im GB 0 besagen, dass von diesem Gefahrenbereich keine signifikanten Risiken ausgehen. Folglich können die erforderlichen Arbeiten mit haushaltsüblichen Reinigungsmitteln auch von Laien durchgeführt werden. Die Reinigungs- und Sanierungsarbeiten im GB 1 können von einer Fachfirma oder vom Brandgeschädigten durchgeführt werden. Im GB 2 sollte die Brandschadensanierung von einer speziellen Brandschaden-Sanierungsfirma erfolgen, die im Umgang mit Brandschadstoffen vertraut ist. Im GB 3 sollte der Sanierungsverlauf vom Urteil des Sachverständigen bestimmt werden. Je nach Schadensituation können über die Schutzmaßnahmen des GB 2 hinaus weitere besondere Maßnahmen festgelegt werden.⁷³

Nach den erfolgten Schutzmaßnahmen schließen sich die Schadenbeseitigung, die Abnahme und die Ergebniskontrolle an. Bei der Schadenbeseitigung ist darauf zu achten, dass die Abfälle ordnungsgemäß entsorgt werden. Daher sollte die Entsorgung der Brand- und Sanierungsrückstände entsprechend dem vorliegenden Entsorgungskonzept von einem Entsorgungsfachunternehmen erfolgen.

5.5.2 Leitungswasserschaden

Bei einem aufgetretenen Leitungswasserschaden muss der Versicherungsnehmer als erstes Maßnahmen treffen, um den Schaden zu minimieren. Sollten größere Mengen an Wasser ausgetreten sein, ist es sinnvoll, dass ggf. die Mitbewohner im Gebäude über den Schaden informiert werden.

Vor allem die Untermieter könnten durch das vermehrte Austreten des Wassers mit betroffen sein.

Sofern eine Gebäudeversicherung abgeschlossen wurde, werden Leitungswasserschäden im Rahmen dieser Wohngebäudeschadenversicherung von der Versicherung reguliert.

Im Folgenden ist ein Beispiel eines sich ereigneten Leitungswasserschadens dargestellt.

⁷³ Vgl. GDV, 2007 S. 23-24 (c).

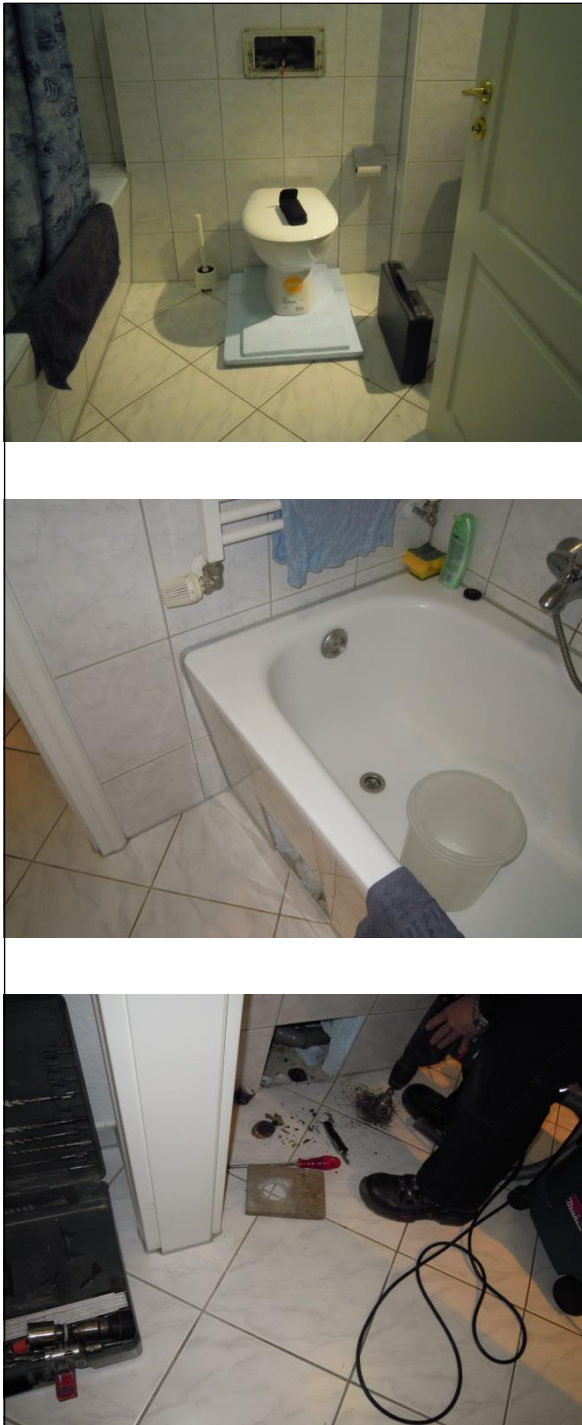


Abbildung 16: Schadenfotos Leitungswasserschaden im 1. OG links⁷⁴

⁷⁴ Vgl. Hummelsheim Schadenfotos Leitungswasserschaden im 1.OG links im Praktikum von der „Hummelsheim Immobilien GmbH“ erhalten am 01.11.2013 (b).

Der Schaden im 1. OG links ist durch einen undichten Anschluss an der Toilette entstanden. Durch das unsachgemäße Anschließen der Toilette ist das Wasser u.a. in den Installationsschacht gelaufen. Auch der Untermieter war von dem Wasserschaden im 1. OG links mitbetroffen. Die im EG entstandenen Schadenfotos sind in Abbildung 17 dargestellt.



Abbildung 17: Schadenfotos Leitungswasserschaden im EG links⁷⁵

Auf den Schadenfotos in Abbildung 17 ist erkennbar, dass das Wasser aus dem 1. OG links durch den Fußboden in die Decke der EG-Wohnung gelaufen ist.

Nachdem die Versicherung vom Gebäudemanager über den Schaden informiert worden ist, sollte der Gebäudemanager eine eigene Begutachtung des Wasserschadens vornehmen. Bei der Schadenbegutachtung ist es auch möglich, dass spezielle Wasserschaden-sanierungsfirmen mit zur Besichtigung gehen, um eine Begutachtung des Wasserschadens vorzunehmen und um Angebote zu erstellen.

⁷⁵ Vgl. Hummelsheim Schadenfotos Leitungswasserschaden im EG links im Praktikum von der „Hummelsheim Immobilien GmbH“ erhalten am 01.11.2013 (c).

Nach Einholung der Angebote und Beauftragung der Anbieter durch die Versicherung können die Sanierungsmaßnahmen beginnen. Bei einem Wasserschaden muss in der Regel als erstes mit den Trocknungsarbeiten begonnen werden.

Sofern der Wasseraustritt ungewiss ist, müssen als erstes Leckortungen durchgeführt werden. Auch kann mit Hilfe von Feuchtemessern untersucht werden, in welche Bereiche das Wasser überall ausgetreten ist. Um eine umfangreiche Trocknung vorzunehmen, ist es oft notwendig, dass die zu trocknenden Bereiche mit Bohrungen versehen werden. In die Bohrlöcher werden anschließend die Trocknungsgeräte platziert. Da bei dem oben benannten Schadenbeispiel auch Trocknungsgeräte zur Trocknung von Fußboden und Decke eingesetzt wurden, ist dieser Prozess im Folgenden dargestellt.



Abbildung 18: Fotos der Trocknung des Leitungswasserschadens⁷⁶

⁷⁶ Vgl. Hummelsheim Fotos der Trocknung des Leitungswasserschadens im Praktikum von der „Hummelsheim Immobilien GmbH“ erhalten am 01.11.2013 (d).

Sobald die Trocknungsarbeiten abgeschlossen sind, wird mit den Instandsetzungsarbeiten begonnen. Diese dienen maßgeblich dazu, die vorgenommenen Bohrlöcher für die Trocknungsgeräte wieder zu schließen und den ursprünglichen Gebäudezustand wiederherzustellen.

5.5.3 Sturm- und Hagelschaden

Sofern eine Wohngebäudeversicherung für die Immobilie abgeschlossen wurde, sind Schäden durch Sturm oder Hagel in der Gebäudeversicherung beinhaltet.

Nach einem Sturm- oder Hagelschaden müssen als erstes Schadenfotos erstellt werden und es muss eine Information über den aufgetretenen Schaden an die Versicherung erfolgen. Auch ist es sinnvoll, den Schadenhergang für die Versicherung genau zu dokumentieren. Da es sich bei Sturm- und Hagelschäden um Schäden handelt, welche durch das Wetter auftreten, wird der Versicherer als erstes untersuchen, ob am Schadentag ein Unwetter aufgetreten ist.

Nach erfolgter Begutachtung des Schadens werden Angebote zur Instandsetzung eingeholt und an die Versicherung mit der Bitte um Freigabe weitergeleitet. Sofern die Versicherung mit den übergebenen Angeboten einverstanden ist, kann mit den Instandsetzungsarbeiten begonnen werden. Je nach Art des Schadens können verschiedene Fachfirmen mit den Instandsetzungsarbeiten beauftragt werden.

Ein mögliches Beispiel eines Sturmschadens und ein mögliches Beispiel eines Hagelschadens werden im Folgenden in Abbildung 19 und 20 dargestellt.



Abbildung 19: Schadenfotos Sturmschaden⁷⁷

⁷⁷ Vgl. Hummelsheim Schadenfotos Sturmschaden im Praktikum von der „Hummelsheim Immobilien GmbH“ erhalten am 01.11.2013 (e).



Abbildung 20: Schadenfoto Hagelschaden⁷⁸

In Abbildung 19 sind Schadenfotos eines Sturmschadens dargestellt. In Folge des Sturms haben sich einige Schindeln vom Dach gelöst.

In Abbildung 20 ist ein Foto eines Hagelschadens dargestellt. In Folge eines Hagels wurde ein Fenster im DG beschädigt.

5.6 Checkliste zur Abarbeitung von Versicherungsfällen

In den vorherigen Ausführungen wurden die theoretischen und praktischen Maßnahmen im Schadenmanagement detailliert erläutert.

Damit der Gebäudemanager aber noch einmal zusammengefasst erkennen kann, wie die Abarbeitung von Versicherungsschäden am Gebäude schrittweise erfolgt, wird nun eine Checkliste zur Abarbeitung von verschiedenen Versicherungsschäden vorgestellt, wie sich der Gebäudemanager im Schadensfall zu verhalten hat.

⁷⁸ Vgl. Hummelsheim Schadenfoto Hagelschaden im Praktikum von der „Hummelsheim Immobilien GmbH“ erhalten am 01.11.2013 (f).

Die für die jeweilige Schadensart zu ergreifenden Maßnahmen des Gebäudemanagers sind mit einem X gekennzeichnet.

zu ergreifende Maßnahmen des Gebäudemanagers	Schadensart				
	1. Feuer (Brand, Blitzschlag, Explosion)	2. Leitungs- wasser (Rohrbruch- und Frostschaden)	3. Sturm und Hagel (Sturm- schaden ab Windstärke 8)	4. Graffiti (Schaden an Gebäude- fassade)	5. Personen- schaden (Verletzung einer Person)
Prüfung in Versicherungspolice, ob entstandener Schaden versichert ist	X	X	X	X	X
Ortsbesichtigung des Schadens mit Erstellung von Schadenfotos für die Versicherung	X	X	X	X	
Sofortmaßnahmen zur Schadensminderung und Beseitigung der Gefahrenquelle veranlassen	X	X	X		X
Notreparaturen veranlassen	X	X	X		
Prüfung der Haftungsfrage	X	X		X	X
gegebenenfalls Strafantrag bei der Polizei erstellen	X			X	
Prüfung der Mietminderung	X	X	X		X
Schadensmeldung an die Versicherung mit Hilfe des in Punkt 5.4 vorgestellten Schadenprotokolls zur Gebäudeversicherung	X	X	X	X	
Schadensmeldung zur Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung an die Versicherung					X
bei größeren Brandschäden Brandschadensanierungsmaßnahmen mit der Versicherung vor Ort festlegen	X				
Information des Immobilieneigentümers über den entstandenen Schaden	X	X	X	X	X
Information über Regulierung des Schadens an den Geschädigten					X
Einholung von Angeboten bei qualifizierten Handwerkerunternehmen für die Instandsetzungsarbeiten des Schadens	X	X	X	X	
Weiterleitung der Angebote an die Versicherung	X	X	X	X	
nach Freigabe der Angebote durch die Versicherung Auftragserteilung	X	X	X	X	
Rechnungsbegleichung an die Handwerkerunternehmen	X	X	X	X	
Anforderung Rechnungsbegleichung von der Versicherung	X	X	X	X	
eventueller Ausgleich von der Versicherung an den Geschädigten in Form von Reparatur/ Schadenersatz/ Schmerzensgeld					X
Abschluss des Vorgangs	X	X	X	X	X

Abbildung 21: eigene Checkliste zur Abarbeitung von Versicherungsfällen

6 Schadenprävention

Dieses Kapitel dient weiterhin als Hauptbestandteil der Bachelorarbeit.

Die Literatur- und Internetrecherchen zum Versicherungsschadenmanagement ergaben, dass das Thema der Schadenprävention im Gebäudemanagement bisher nicht sehr oft thematisiert wurde.

Insofern ist es ein Themengebiet, welches wissenschaftlich noch relativ unbearbeitet ist. Wiederum ist es aber erforderlich, Schadenpräventionsmaßnahmen zu kennen, um einer Schadenentwicklung von Versicherungsschäden vorzubeugen.

Daher wird sich dieses Kapitel mit dem Thema der Schadenprävention befassen und aufzeigen, welche Möglichkeiten es gibt, die Entstehung eines Schadens zu minimieren.

6.1 Bedeutung der Schadenprävention

Die Schadenprävention stellt für den Gebäudemanager eine wichtige Funktion dar. Denn die Durchführung von geeigneten Maßnahmen der Schadenprävention trägt entscheidend dazu bei, dass einige Versicherungsschäden gar nicht erst entstehen.

Auch ist zu bedenken, dass der Gebäudemanager bei Schadeneintritt mit einem erheblichen Arbeits- und Zeitaufwand zu rechnen hat. Er ist vor allen Dingen dafür zuständig, dass der Versicherung der Schaden rechtzeitig und ordnungsgemäß angezeigt wird.

Aufgrund sich häufig ereignender Versicherungsfälle kann zudem die Bewohnerunzufriedenheit im Gebäude steigen und somit kann dies eine negative Auswirkung auf den Vermietungsstand der Immobilie haben.

Kommt es zu einer starken Häufung von Versicherungsschäden, kann es außerdem zu Prämienanpassungen oder im Ernstfall sogar zu einer Kündigung des Versicherungsvertrags seitens der Versicherung kommen.

Damit solch ein Schadensszenario gar nicht erst entsteht, sollten Möglichkeit der Schadenprävention ausgearbeitet werden.

6.2 Schadenprävention als Bestandteil des Risikomanagements

Für den Gebäudemanager ist es entscheidend zu wissen, dass die Entstehung eines Schadens immer in gewissem Maße mit einem Risiko verbunden ist. Also stellt sich die Frage, ob es möglich ist, mit Hilfe einer Strategie Schäden zu verhindern.

Dabei ist zu erwähnen, dass das Festlegen einer Strategie nicht, wie bisher, die operative Unternehmensebene betrifft, sondern dass das Erarbeiten einer Strategie der strategischen Unternehmensebene, welche im Facility Management festgelegt wird, zugeordnet wird.

Dennoch ist die Darstellung der Schadenprävention als Bestandteil des Risikomanagements sinnvoll, da strategische Unternehmensentscheidungen des Facility Managements einen Einfluss auf die operative Ebene des Gebäudemanagements ausüben.

Bei der Schadenprävention unterscheidet man zwischen der Schadenverhütung und der Schadenminderung. Eine Schadenverhütung kann z.B. durch die Verwendung von nicht brennbaren Materialien, einer Einbruchsicherung im Gebäude oder durch vorbeugende Bewohnerinformationen realisiert werden. Die Schadenminderung kann z.B. durch den Einsatz von Rauchmeldern, Sprinkleranlagen und durch die Ausstattung mit Feuerlöschern erfolgen.⁷⁹

Durch Schadenverhütung soll somit die Entstehung eines Schadens verhindert werden.

Da die Verhinderung eines Schadens oberste Priorität hat, ist in § 4 der Allgemeinen Bedingungen der Versicherung von Gebäuden die Pflicht zur Schadensverhütung geregelt. Demnach haben die Versicherungsnehmer zur Vermeidung von Schäden die Sicherheits- und Ordnungsvorschriften einzuhalten. Somit kann die Deutsche Versicherungs- und Aktiengesellschaft vom Versicherungsnehmer verlangen, dass die festgestellten Gefahrenquellen innerhalb einer festgesetzten, angemessenen Frist beseitigt werden.⁸⁰

Bei der Schadenminderung ist im Gegensatz zur Schadenverhütung der Schaden bereits entstanden. Ziel der Schadenminderung ist es, die weitere Ausbreitung des Schadens zu verhindern.

Um die Schadenverhütung und die Schadenminderung zu realisieren, ist es im Vorfeld jedoch wichtig, mögliche Risiken zu erkennen, welche zu Schäden führen können. Eine Strategie, wie man mit Risiken umgehen kann, ist in folgendem Schema dargestellt.

⁷⁹ Vgl. <http://avw-gruppe.de/schadenmanagement/schadenpraevention/> vom 04.04.2014.

⁸⁰ Vgl. Mesenhöller, 1994, S. 197.

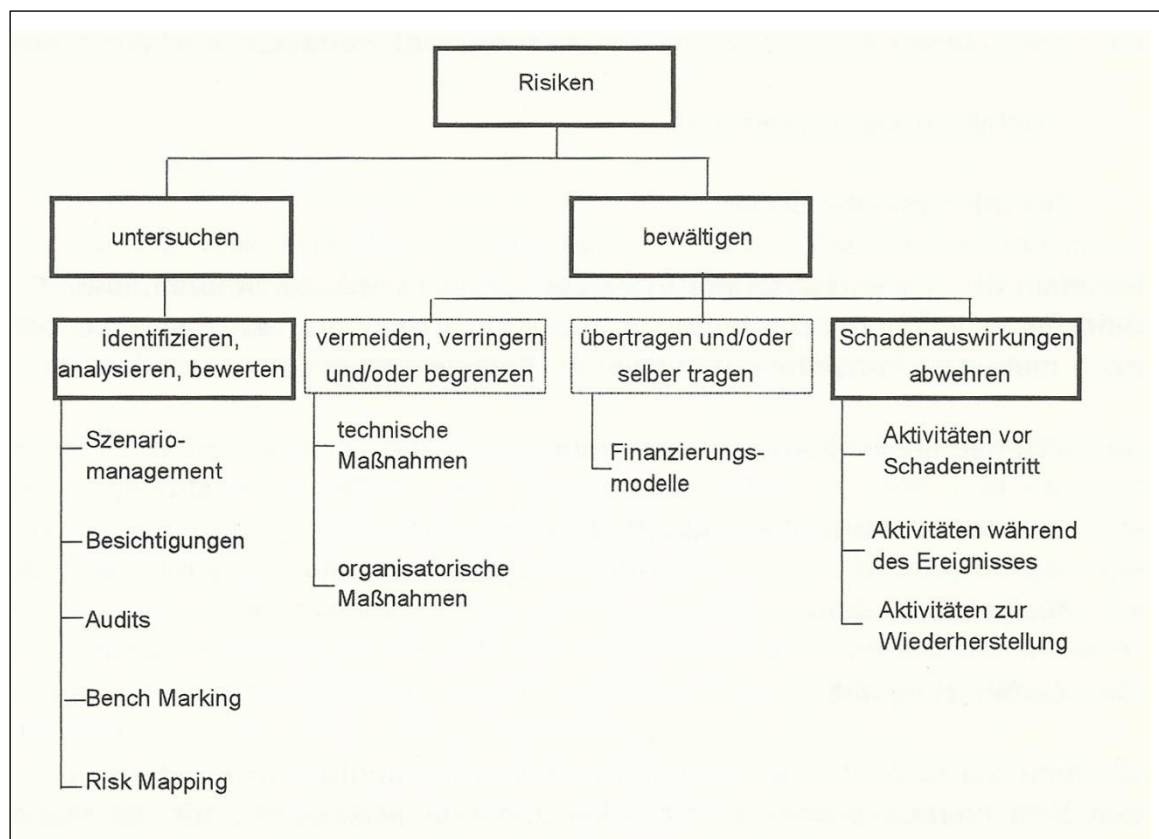


Abbildung 22: Schadenmanagement als Teil des Risk Management. Die zum Schadenmanagement gehörenden Aufgaben des Risk Management sind fett umrandet.⁸¹

In der Abbildung 22 ist erkennbar, dass das Schadenmanagement immer beginnt, wenn Risiken auftreten. Diese Risiken gilt es zu untersuchen und zu bewältigen. Bei der Untersuchung von Risiken müssen diese zuerst identifiziert, analysiert und bewertet werden.

Dabei baut der Prozess der Risikoanalyse und der Risikobewertung auf den Ergebnissen der Risikoidentifikation auf.⁸²

⁸¹ Vgl. Leidinger, 1998, S. 13.

⁸² Vgl. <http://www.compliancedigital.de/ce/prozess-8-risiken-analysieren-und-bewerten/detail.html> vom 04.04.2014.

Bei der Risikoidentifikation werden alle Risiken erst einmal identifiziert und anschließend systematisiert. Demnach bildet die Risikoidentifikation eine Grundlage für den sinnvollen und effektiven Umgang mit Risiken. Bei der Identifikation von Risiken kann man zahlreiche Instrumente einsetzen. Es können z.B. Analysen durchgeführt, Checklisten erstellt oder Befragungen durchgeführt werden.⁸³

Es sollen somit Ursachen erarbeitet werden, wie Risiken entstehen.

Wie in Abbildung 22 erkennbar ist, können des Weiteren das Szenariomanagement, Besichtigungen, Audits, das Benchmarking oder das Risk Mapping hilfreich sein.

Nachdem mögliche Schadensereignisse definiert wurden, lassen sich diese nach mehreren Prinzipien klassifizieren. Z.B. können diese nach der Wahrscheinlichkeit des Auftretens, der Bedrohlichkeit im Schadensfall, nach Risikohöhe oder nach Gefährdungsart eingeteilt werden. Nach der erfolgten Klassifikation werden somit diejenigen Schadensszenarien selektiert, für welche besonderer Handlungsbedarf besteht.⁸⁴

Wie in Abbildung 22 ersichtlich, schließt nach der Untersuchung der Risiken die Bewältigung von Risiken an. Dabei erfolgt die Risikobewältigung auf drei unterschiedliche Arten. Es kann versucht werden, Risiken zu vermeiden, zu verringern oder zu begrenzen, indem technische oder organisatorische Maßnahmen getroffen werden. Es können aber auch Risiken übertragen oder selbst getragen werden, wobei beim Selbsttragen von Risiken immer die Finanzierung eine wichtige Rolle spielt.

Sollte sich ein Unternehmen nämlich dazu entscheiden, ein Risiko selbst zu tragen, muss das Unternehmen auch im Schadensfall dazu in der Lage sein, die Schadenbegleichungskosten infolge des Risikos selbst zu übernehmen.

Auch kann im Rahmen der Schadensvorsorge versucht werden, die Schadenauswirkungen abzuwehren. Dabei sollte man bereits vor Eintritt des Schadens versuchen, ausreichend Schadenprävention zu betreiben, damit ein möglicher Schaden erst gar nicht entsteht.

Während des Schadenereignisses sollte man hingegen alle Aktivitäten vornehmen, die den Schaden an seiner weiteren Ausbreitung hindern. Die Wiederherstellungsaktivitäten nach einem sich ereigneten Schaden, sollten so strukturiert sein, dass ein neuer Schaden durch die getroffenen Maßnahmen erst gar nicht noch einmal auf die gleiche Weise entstehen kann. Die Maßnahmen, die hierbei ergriffen werden, können sowohl bauliche als auch technische Maßnahmen sein. Somit ist erkennbar, dass man mit Hilfe einer Strategie versuchen sollte, Risiken, welche zu einem Schaden führen könnten, frühestmöglich

⁸³ Vgl. Werner, 2013.

⁸⁴ Vgl. Leidinger, 1998, S. 14.

zu erkennen. Dies kann z.B. durch regelmäßige Gebäudebegehungen, wobei eventuelle Schadensquellen abgestellt werden sollten, geschehen. Auch könnte man eine Analyse durchführen, in der z.B. ersichtlich wird, welche Schäden sich in der Vergangenheit bereits ereignet haben. Anhand dieser Analyse lässt sich feststellen, in welchen Bereichen ein erhöhtes Schadenpotential besteht. Um das Schadenaufkommen generell zu verhindern, sollten neben gesetzlichen Vorschriften organisatorische und technische Maßnahmen ergriffen werden, um das Aufkommen von Versicherungsschäden zu vermindern. Um welche konkreten Maßnahmen es sich dabei handelt, wird nun in Punkt 6.3 aufgezeigt.

6.3 Maßnahmen zur Schadenprävention

Da in Punkt 6.2 eine Strategie aufgezeigt wurde, wie man das Aufkommen von Schäden möglicherweise minimieren kann, werden nun im Folgenden konkrete Maßnahmen zur Schadenprävention vorgestellt. Um das Aufkommen von Versicherungsschäden im Gebäude zu reduzieren, ist es wichtig zu wissen, welche Schäden sich im Gebäude am häufigsten ereignen. Die aktuellste Statistik zu Versicherungsschäden des GDV wurde im Jahrbuch 2012 zusammengefasst. Im diesem Jahrbuch findet man eine bundesweite Auswertung zu aufgetretenen Versicherungsschäden aus dem Jahr 2011.

In der Statistik ist eine Auswertung über die Schadenhäufigkeit von Versicherungsschäden ersichtlich, des Weiteren findet man in der Übersicht Angaben zu den erfolgten Schadenleistungen und zu dem durchschnittlichen Aufkommen der Versicherungsschäden.

	Anzahl Schäden in Tsd.			Leistungen in Mio. EUR			Schadendurchschnitt in EUR		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Verbundene Hausratversicherung (VHV) gesamt	1 172	1 096	1 147	1 214	1 206	1 265	1 036	1 100	1 104
Feuer	440	320	390	440	380	400	976	1 181	1 037
Einbruchdiebstahl	370	360	390	460	460	540	1 224	1 302	1 404
Leitungswasser	230	220	200	230	230	200	1 025	1 040	1 010
Sturm/Hagel	60	120	90	30	60	50	477	456	500
Glas	40	40	40	10	10	10	279	298	306
Elementar	10	20	20	20	40	20	1 595	1 959	1 361
Verbundene Wohngebäudeversicherung (VGW) gesamt	1 898	2 448	2 040	3 551	4 095	3 996	1 871	1 673	1 958
Feuer	200	160	180	760	720	750	3 815	4 366	4 001
Leitungswasser	1 220	1 160	1 080	2 180	2 050	1 940	1 710	1 729	1 740
Sturm/Hagel	450	1 060	650	480	1 090	1 010	998	949	1 496
Elementar	20	40	60	60	150	120	2 725	3 112	2 040

Abbildung 23: Schäden je Gefahr in der Verbundenen Hausrat- und Wohngebäudeversicherung (Auszug)⁸⁵

⁸⁵ Vgl. GDV, 2012, S. 57.

In der Übersicht ist erkennbar, dass sich im Jahr 2011 in der Verbundenen Wohngebäudeversicherung am häufigsten Leitungswasserschäden im Gebäude ereignet haben. Mit einer Höhe von 1.080.000 Schäden ist das Aufkommen von Leitungswasserschäden im Gegensatz zu anderen Schadenarten am Wohngebäude am höchsten.

In der Abbildung 23 ist weiterhin erkennbar, dass die zweit höchsten Versicherungsschäden durch Sturm- und Hagelschäden ausgelöst wurden. Somit ereigneten sich im Jahr 2011 bundesweit 650.000 Schäden durch diese Wettererscheinung.

An dritter Stelle mit einer Schadenhäufigkeit von 180.000 Schäden traten Schäden durch Feuer im Gebäude auf. Im Vergleich zu den Brandschäden des Jahres 2011 ereigneten sich nur ein Drittel der Schäden durch Elementarschäden. Die Schadenhäufigkeit der Elementarschäden war im Jahr 2011 im Vergleich zu den anderen Schadensarten somit sehr niedrig.

Wenn man sich die Statistik noch einmal genau betrachtet, wird ersichtlich, dass die Leitungswasserschäden mit Abstand das größte Schadenpotential haben, um Versicherungsschäden auszulösen. Das Schadenaufkommen von Leitungswasserschäden im Gebäude ist z.B. sechsmal so hoch wie das Aufkommen eines Brandschadens.

Mit dieser Erkenntnis ist es demnach fraglich, warum sich so viele Leitungswasserschäden im Gebäude ereignen. Um diese Frage zu beantworten, muss man erkennen, wie die Leitungswasserschäden am häufigsten entstehen und man muss anschließend ermitteln, welche sinnvollen präventiven Maßnahmen man ergreifen kann, um das Schadenausmaß der Leitungswasserschäden zu minimieren.

Da aber nicht nur präventive Maßnahmen des Leitungswasserschadens im Fokus der Bachelorarbeit stehen, sondern jeder Gebäudemanager generell für alle Versicherungsschäden Schadenpräventionsmaßnahmen im Gebäude aktiv durchführen soll, werden im Folgenden verschiedene praktische Präventionsmaßnahmen für die einzelnen Schadensarten vorgestellt.

Damit der Gebäudemanager präventive Maßnahmen aktiv betreiben kann, ist es für ihn essentiell zu wissen, dass es in der Schadenprävention verschiedene Arten von Maßnahmen gibt.

Zum einen gibt es gesetzlich vorgeschriebene Maßnahmen der Schadenprävention, welche im Folgenden nur kurz und auszugsweise vorgestellt werden, da der Schwerpunkt der Arbeit auf den zusätzlichen präventiven Maßnahmen liegt.

Auch gibt es neben den gesetzlichen Schadenpräventionsmaßnahmen vertragliche obligations, mit welchen der Versicherungsnehmer per Vertrag dazu verpflichtet wird, bestimmte präventive Maßnahmen am Gebäude durchzuführen. Z.B. kann der Versicherer den Versicherungsnehmer per Vertrag dazu verpflichten, dass alle ebenerdigen Zugänge am Gebäude zugemauert werden, damit der Zugang Unbefugter in das Gebäude

begrenzt wird. Auch könnte eine vertragliche Obliegenheit im Versicherungsvertrag sein, dass bei einer leerstehenden Immobilie alle Brandlasten beseitigt werden müssen.

Da diese beiden beispielhaften Vertragsobligationen aber vom Versicherungsgeber gefordert sind, die Bachelorarbeit jedoch schwerpunktmäßig die zusätzlichen präventiven Maßnahmen thematisieren soll, werden die vertraglichen Obliegenheiten in der Bachelorarbeit nicht weiter erläutert.

Zusätzliche präventive Maßnahmen lassen sich beliebig weit untergliedern. Z.B. gibt es konkrete praktische organisatorische und technische Schadenpräventionsmaßnahmen, mit denen der Gebäudemanager aktiv im Gebäude die Schadenprävention betreiben kann. Auch gibt es im Hinblick auf den Immobilienlebenszyklus organisatorische Schadenpräventionsmaßnahmen mit verschiedenen beteiligten Akteuren, mit denen man gezielt in der Nutzungsphase der Immobilie Schadenpräventionsmaßnahmen durchführen kann.

Die schwerpunktmäßige Darstellung der zusätzlichen präventiven Maßnahmen soll dazu dienen, dem Gebäudemanager aufzuzeigen, dass es neben den gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen viele weitere praktische Maßnahmen zur Schadenprävention gibt und dass durch die Einhaltung der präventiven Maßnahmen das Schadenaufkommen im Gebäude deutlich reduziert werden kann. Die präventiven Maßnahmen zur Vermeidung von Versicherungsschäden sollen somit eine Hilfestellung für den Gebäudemanager sein, wie man in der Nutzungsphase der Immobilie praxisnah mit der Schadenprävention von Versicherungsschäden umzugehen hat.

6.3.1 Gesetzlich vorgeschriebene Maßnahmen

Da es gesetzlich vorgeschriebene Maßnahmen zur Schadenprävention gibt, ist es für den Gebäudemanager notwendig, diese Maßnahmen zu kennen. Da der Schwerpunkt der Bachelorarbeit aber auf den zusätzlichen präventiven Schadenpräventionsmaßnahmen liegt, werden die gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen im Folgenden nur kurz erläutert.

Z.B. sieht es das Gesetz vor, dass im Sinne der Schadenprävention in der Nutzungsphase der Immobilie verschiedene Bauteile und bauliche Anlagen einer gesetzlichen Prüfung unterzogen werden.

Hinsichtlich der Prüfpflicht von Bauteilen werden z.B. seit dem 01.01.2011 von den Gesundheitsbehörden hinsichtlich der Einhaltung von Betreiberpflichten die Trinkwasserinstallationen in Mietshäusern auf Legionellen überprüft. Dies ist erforderlich, da Legionellen Krankheitserreger sind, welche im Warmwasser von Trinkwasserinstallationen vorkommen können. Da diese Bakterien u.a. besonders schwere Lungenerkrankungen auslösen können, ist es erforderlich, im Sinne der Bewohner das Trinkwasser auf Legionellen zu untersuchen.⁸⁶

Bezüglich der am 12.10.2012 verabschiedeten Novellierung der Trinkwasserverordnung mussten demnach bis zum 31.12.2013 Trinkwasseranlagen auf Legionellen untersucht werden.⁸⁷

Somit ist im Sinne der Schadenprävention die jährliche Prüfung auf Legionellen von jedem Gebäudemanager eines Mehrfamilienhauses mit einer zentralen Warmwasseranlage zum Schutz der Bewohner zwingend per Gesetz durchzuführen.

Sollte der Gebäudemanager keine Prüfung der Trinkwasserinstallationen auf Legionellen veranlassen und ein Bewohner erkrankt durch die Legionellen, sodass ein Personenschaden entsteht, wird keine Versicherung den Personenschaden übernehmen, da der Gebäudemanager den gesetzlichen Anforderungen im Sinne der Betreiberverantwortung nicht nachgekommen ist.

Auch ist es zum Zweck der Schadenprävention erforderlich, dass im Gebäude wiederkehrende Instandhaltungsmaßnahmen getroffen werden, um sicherzustellen, dass alle Bauteile und bauliche Anlagen im Gebäude ihre Funktion ordnungsgemäß erfüllen.

Sollte sich z.B. herausstellen, dass ein Versicherungsschaden entstanden ist, weil gesetzlich festgelegte Instandhaltungsmaßnahmen unterlassen wurden, besteht kein Versicherungsschutz, weil der Gebäudemanager den gesetzlichen Anforderungen nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.

In einem Gebäude gibt es eine Vielzahl an baulichen Anlagen, welche einer gesetzlichen Prüfung zu unterziehen sind. Damit jede bauliche Anlage ordnungsgemäß und in einem gleichen Turnus geprüft werden kann, gibt es für die jeweiligen Bauteile verschiedene Wartungsintervalle.

In der folgenden Übersicht sind einige Wartungsintervalle von prüfpflichtigen Objekten und technischen Anlagen aufgeführt.

⁸⁶ Vgl. Laß, 2014.

⁸⁷ Vgl. <http://www.techem.de/Legionellenuntersuchung/> vom 06.04.2014.

Anlagenart	Bezeichnung	Rechtsgrundlage	Ausführender/Prüfer	Prüfintervall	Prüfinhalte
Anlagen, alle	Anlagen und Maschinen allgemein	BImSchG, TA Lärm, technische Lieferbedingungen	SV	in Genehmigungsverfahren, vor Inbetriebnahme, auf Kundenwunsch	Geräuschemissionen
Aufzugsanlagen	Personen- und Lastenaufzüge nach ARL 95/16/EG	BetrSichV	Erstprüfung: benannte Stelle, wiederkehrende Prüfung: SV/ZÜS	max. 12/24 Monate	Prüfungen der Sicherheitseinrichtungen, Beurteilung in sicherheitstechnischer Sicht
	Aufzüge nur zum Gütertransport nach ARL 95/16/EG				
	Aufzüge nur zum Gütertransport nach MRL 98/37/EG	BetrSichV	bP	Betreiber legt Prüffrist fest	
	Behindertenaufzüge gemäß Anhang IV A, Nr. 16 MRL 98/37/EG	BetrSichV	Prüfung vor Inbetriebnahme nach BetrSichV § 14, wiederkehrende Prüfung nach BetrSichV § 15, ZÜS	max. 24/48 Monate	
	Fassadenaufzüge gemäß Anhang IV A, Nr. 16 MRL 98/37/EG				
	Überwachungsbedürftige Anlagen gemäß Anhang IV A, Nr. 16 MRL 98/37/EG, z. B. hochziehbare Personenaufnahmemittel in Windkraftanlagen				
Blitzschutzanlagen		VStättVO, VkVO, Hochh-VO/RL, SchulBauRL, BeVO/GastVO, KhBauVO/RL, GarVO, IndBauRL, SBauVO, PVO/PPVO/PrüfVO/TPrüfVO/AnlPrüfVO/TechPrüfVO (bundeslandabhängig), ASR, BetrSichV	SK	vor Inbetriebnahme, nach wesentlicher Änderung, wiederkehrend 36 bis 60 Monate, z. B. S.-Anhalt: 60 Monate, Sachsen: 60 Monate, RLP: 60 Monate, gem. Prüffristermittlung, gem. normativer Festlegung	Betriebssicherheit und Wirksamkeit, vorschriftsmäßige Ausführung, Erhaltungszustand
Brandmelde- und Alarmierungsanlagen (Gefahr-meldeanlagen)		VStättVO, VkVO, Hochh-VO/RL, SchulBauRL, BeVO/GastVO, KhBauVO/RL, GarVO, IndBauRL, SBauVO, PVO/PPVO/PrüfVO/TPrüfVO/AnlPrüfVO/TechPrüfVO (bundeslandabhängig), ASR	SV	vor Inbetriebnahme, nach wesentlicher Änderung, wiederkehrend 24 bis 36 Monate, z. B. HH: 36 Monate, HB: 36 Monate, He: 36 Monate, MV: 36 Monate, Nds: 36 Monate, NRW: 36 Monate, S.-Anhalt: 36 Monate, Sachsen: 36 Monate, SH: 36 Monate	Betriebssicherheit und Wirksamkeit (vorschriftsgemäßer Einbau, Funktion, Ansteuerungen, Aufschaltung)
elektrische Anlagen und Betriebsmittel	ortsfest	VStättVO, VkVO, Hochh-VO/RL, SchulBauRL, BeVO/GastVO, KhBauVO/RL, GarVO, IndBauRL, SBauVO, PVO/PPVO/PrüfVO/TPrüfVO/AnlPrüfVO/TechPrüfVO (bundeslandabhängig), AFB (VdS), BGV A3, BetrSichV	SK/SV	vor Inbetriebnahme, nach wesentlicher Änderung, wiederkehrend 12 bis 72 Monate (rechtsbereichabhängig)	Betriebs- und Brand-sicherheit, Unfallschutz
	nicht ortsfest	BGV A3, BetrSichV	SK	6 bis 24 Monate	

Anlagenart	Bezeichnung	Rechtsgrundlage	Ausführender/Prüfer	Prüfintervall	Prüfinhalte
Fenster, Türen und Tore	kraftbetätigte Fenster, Türen und Tore	BetrSichV, Richtlinie BGR 232	bP/SK	die Prüffrist ist gem. § 3 Abs. 3 BetrSichV durch den Betreiber auf der Grundlage einer Gefährdungsbeurteilung zu ermitteln	Unfallschutz
	automatische Schiebetüren in Flucht- und Rettungswegen	PVO/PPVO/PrüfVO/TPrüfVO/AnlPrüfVO/TechPrüfVO (bundeslandabhängig)	SK	vor Inbetriebnahme, nach wesentlicher Änderung, wiederkehrend 24 bis 36 Monate, z. B. S.-Anhalt: 36 Monate, Sachsen: 36 Monate, RLP: 12 Monate	Betriebssicherheit und Wirksamkeit
Feuerlöschanlagen (ortsfest)	selbsttätig	VStättVO, VklVO, Hochh-VO/RL, SchulBauRL, BeVO/ GastVO, KhBauVO/RL, GarVO, IndBauRL, SBauVO, PVO/PPVO/PrüfVO/TPrüfVO/ AnlPrüfVO/ TechPrüfVO, ASR (bundeslandabhängig)	SV	vor Inbetriebnahme, nach wesentlicher Änderung, wiederkehrend 6 bis 36 Monate, z. B. HH: 36 Monate, HB: 36 Monate, He: 36 Monate, MV: 36 Monate, Nds: 36 Monate, NRW: 36 Monate (nichtselbsttätige 72 Monate), S.-Anhalt: 36 Monate, Sachsen: 36 Monate, SH: 36 Monate, RLP: 12 Monate	Betriebssicherheit und Wirksamkeit (vorschriftsgemäßer Einbau)
	nicht selbsttätig		SK (z. B. RLP)		
lüftungstechnische Anlagen		VStättVO, VklVO, Hochh-VO/RL, SchulBauRL, BeVO/ GastVO, KhBauVO/RL, GarVO, IndBauRL, SBauVO, PVO/PPVO/PrüfVO/TPrüfVO/AnlPrüfVO/ TechPrüfVO, ASR (bundeslandabhängig)	SV	vor Inbetriebnahme, nach wesentlicher Änderung, wiederkehrend 24 bis 36 Monate, z. B. HH: 36 Monate, HB: 24 Monate, He: 36 Monate, MV: 36 Monate, Nds: 36 Monate, NRW: 36 Monate, S.-Anhalt: 36 Monate, Sachsen: 36 Monate, SH: 36 Monate, RLP: 36 Monate	Betriebssicherheit und Wirksamkeit (Ermittlung der Luftmengen, Raumluftzustände, Luftverteilung, Zustandsbeurteilung der Anlagenteile, Überprüfung der Regelungen, Prüfung von Brandschutzklappen hinsichtlich Einbau und Funktion)
Sicherheitsbeleuchtung und Sicherheitsstromversorgung		VStättVO, VklVO, Hochh-VO/RL, SchulBauRL, BeVO/ GastVO, KhBauVO/RL, GarVO, IndBauRL, SBauVO, PVO/PPVO/PrüfVO/TPrüfVO/AnlPrüfVO/ TechPrüfVO (bundeslandabhängig), ASR	SV	vor Inbetriebnahme, nach wesentlicher Änderung, wiederkehrend 24 bis 36 Monate, z. B. HH, He, MV, Nds, NRW, S.-Anhalt, Sachsen, SH und RLP: 36 Monate, HB: 24 Monate	Betriebssicherheit und Wirksamkeit (richtiger Einbau, Funktion)

Abbildung 24: Übersicht über prüfpflichtige Objekte und technische Anlagen (Ausschnitt)⁸⁸

Des Weiteren sollte im Sinne der Betreiberverantwortung einmal jährlich die Heizungsanlage gewartet werden und es müssen beispielsweise durch einen bevollmächtigten Schornsteinfeger gemäß Feuerstättenbescheid Überprüfungs-, Kehr- und Messarbeiten durchgeführt werden.

Auch die Einhaltung von gesetzlich vorgeschriebenen Brandschutzmaßnahmen dient der Schadenprävention. In der Landesbauordnung Sachsen sind z.B. Richtlinien zum Brandschutz festgelegt. So ist es z.B. nach der Sächsischen Bauordnung erforderlich, dass im Fall eines Brandes eine geeignete Löschwasserversorgung gewährleistet ist. Es müssen ebenso Rettungswege im Gebäude vorhanden sein, welche von den Bewohnern schnell und sicher erreicht werden können.

⁸⁸ Vgl. TÜV Nord Systems GmbH & Co. KG, 2012, S. 4-9.

Des Weiteren müssen im Gebäude Rauchschutzanlagen angebracht werden, welche sich von jedem Geschoss aus durch Rauchschalter selbstständig in Betrieb setzen und die eine Mindestfunktionszeit von 90 Minuten aufweisen. Außerdem muss eine Sicherheitsstrombeleuchtung, welche sich nach Ausfall der allgemeinen Stromversorgung nach 15 Sekunden einschaltet, um die Stromversorgung für die Sicherheitseinrichtungen zu übernehmen (z.B. Sicherheitsbeleuchtung der Rettungswege), vorhanden sein.⁸⁹

Auch das Anbringen von Rauchmeldern ist sinnvoll, obwohl das Anbringen von Rauchmeldern der Landespflicht unterliegt und somit nicht in allen Bundesländern gesetzlich vorgeschrieben ist. In der folgenden Tabelle sind die Bundesländer aufgelistet, wo das Anbringen eines Rauchmelders per Landesbauordnung vorgeschrieben ist.

Bundesland	Rechtsgrundlage	Neu- und Umbauten	Nachrüstung Bestandsbauten bis
Baden-Württemberg	§ 15 Abs. 7 LBO	ja	31.12.2014
Bayern	Art. 46 Abs. 4 BayBO	ja	31.12.2017
Bremen	§ 48 Abs. 4 BremLBO	ja	31.12.2015
Hamburg	§ 45 Abs. 6 HBauO	ja	31.12.2010
Hessen	§ 13 Abs. 5 HBO	ja	31.12.2014
Mecklenburg- Vorpommern	§ 48 Abs. 4 LBauO M-V	ja	31.12.2009
Niedersachsen	§ 44 Abs. 5 NBauO	ja	31.12.2015
Nordrhein-Westfalen	§ 49 Abs. 7 BauO	ja	31.12.2016
Rheinland-Pfalz	§ 44 Abs. 8 LBauO	ja	12.07.2012
Saarland	§ 46 Abs. 4 LBO	ja	Nein
Sachsen-Anhalt	§ 47 Abs. 4 BauO LSA	ja	31.12.2015
Schleswig-Holstein	§ 49 Abs. 4 BauO S-H	ja	31.12.2010
Thüringen	§ 46 Abs. 4 ThürBO	ja	Nein

Abbildung 25: Rechtsgrundlage für Rauchwarnmelder⁹⁰

⁸⁹ Vgl. Sächsisches Staatsministerium, 2012, S. 15-18.

⁹⁰ Vgl. Ruff, 2013.

Auch wenn nicht alle Bundesländer der Pflicht unterliegen, Rauchmelder im Gebäude anzubringen, leisten Rauchmelder einen großen Beitrag zur Schadenprävention. Durch die Rauchmelder ist es möglich, ein Feuer im Gebäude sofort zu bemerken und zu lokalisieren. Um also einen Gebäudebrand zu vermeiden, wird es demnach als Notwendigkeit erachtet, diese Geräte im Gebäude zu positionieren.

Ebenso ist es erforderlich, dass jeder Versicherungsnehmer im Versicherungsvertrag individuell überprüft, welche weiteren verpflichtenden Bestimmungen zur Feuerversicherung und zum Brandschutz in der Versicherungspolice vom Versicherungsgeber gefordert werden. Nur wenn alle Anforderungen im Gebäude so erfüllt sind, wie es die Deckung in der Feuerversicherung verlangt, kann der Versicherungsnehmer sicherstellen, dass die Versicherung im Brandfall eine Regulierung des Schadens übernimmt.

6.3.2 Zusätzliche präventive Maßnahmen

Neben der Befolgung von gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen zur Schadenprävention besteht mit Hilfe zusätzlicher präventiver Maßnahmen die Möglichkeit, Schadenpräventionsmaßnahmen aktiv zu betreiben. Dabei gibt es eine Vielzahl an organisatorischen und technischen Maßnahmen, mit welchen der Gebäudemanager in der Nutzungsphase der Immobilie zur Schadenprävention beitragen kann.

Die in Gliederungspunkt 6.3 erläuterte Abbildung 23 aus dem Jahrbuch 2012 des GDVs zeigte, in welcher Höhe Versicherungsschäden im Jahr 2011 aufgetreten sind. Um die in der Statistik dargestellte Häufigkeit der eingetretenen Schäden zu vermindern, ist es erforderlich, die Ursachen der Schäden zu lokalisieren und anschließend konkrete Maßnahmen zur Schadenprävention zu benennen. Da verschiedene Akteure etwas zur Schadenprävention beitragen können, sollen neben den Schadensursachen und den entsprechenden Schadensmaßnahmen in den folgenden Ausführungen auch die verantwortlichen Personen mit benannt werden, welche ihren Beitrag zur Schadenprävention leisten können.

6.3.2.1 Praktische Schadenpräventionsmaßnahmen der einzelnen Schadensarten

Dieser Gliederungspunkt wird verschiedene Maßnahmen der aktiven Schadenprävention für die einzelnen Schadensarten aufzeigen.

Da das Schadenaufkommen von Versicherungsschäden am häufigsten durch Leitungswasserschäden ausgelöst wird, werden als erstes präventive Maßnahmen zur Verhinderung von Leitungswasserschäden benannt.

a) Leitungswasserschaden

Um Leitungswasserschäden im Gebäude zu minimieren, sollten in regelmäßigen Abständen die Silikonfugen an Dusche und Wanne kontrolliert und ggf. nachgebessert werden.

Da sich oft über einen längeren Zeitraum Risse in der Silikonfuge hinter dem Duschbecken bilden, ist es demnach möglich, dass das Wasser ungehindert durch die Risse in untere Wohneinheiten eindringen kann und somit Wasserschäden entstehen.

Während des Praktikums bei der „Versicherungsbüro Gohlis GmbH“ wurde deutlich, dass vor allem Spülmaschinen und Waschmaschinen große Schadensverursacher sind, weil oft falsche Zu- und Abwasserschläuche verwendet werden oder das Haushaltsgerät nicht ordnungsgemäß angeschlossen wurde.

Durch eine unsachgemäße Installation des Geräts ist es keine Seltenheit, dass das Wasser durch z.B. nicht richtig befestigte Schläuche am Haushaltsgerät und an der Wasserentnahmestelle große Schäden anrichtet.

Zudem ist die Auswahl eines geeigneten Schlauches sehr entscheidend, um Schäden zu verhindern. Oft werden bei der Installation des Haushaltsgerätes sogenannte „Flexschläuche“ verwendet. Diese Schläuche ermöglichen zwar eine flexible Verbindung des zu installierenden Gerätes mit der Wasserleitung, der Nachteil ist aber, dass das Wasser durch die ständige mechanische Bewegung den Wasserschlauch sehr stark beansprucht und es zu einem schnellen Verschleiß des Wasserschlauchs kommen kann. Durch die starke Beanspruchung des Wasserschlauches können sich somit schnell Risse und undichte Stellen im Schlauch bilden, wodurch das Wasser ungehindert aus dem Schlauch treten und Wasserschäden verursachen kann. Um zu überprüfen, ob der Wasserschlauch noch seinen mechanischen Anforderungen gerecht wird, sollte man in regelmäßigen Abständen den Wasserhahn aufdrehen und überprüfen, ob der Schlauch dicht ist.

Überalterte Leitungswassersysteme können auch zum Wasseraustritt führen. Deshalb ist es wichtig, nach einem Zeitabstand von ungefähr 20 Jahren die Leitungen auf Verschleißerscheinungen zu überprüfen. Die Prüfung auf Dichtheit der Leitungen kann man vornehmen, indem man alle Zu- und Ableitungen des Gebäudes absperrt und überprüft, ob auch ein tatsächlicher Stillstand der Wasseruhr gegeben ist. Sofern alle Wasserleitungen im Gebäude ordnungsgemäß abgesperrt worden sind, darf die Wasseruhr auch keinen Austritt von Wasser verzeichnen. Sollte die Wasseruhr trotz der abgesperrten Leitungen und zugedrehten Wasserhähnen weiterlaufen, kann dies auf ein Leck hindeuten.

Auch durch die Frostperiode im Winter können Leitungswasserschäden entstehen. Wenn die Immobilie während der Frostperiode im Winter nicht genutzt wird, ist es wichtig, die Immobilie zu beheizen, damit die Leitungen und Rohre im Gebäude nicht einfrieren oder platzen. Auch kann man einen sogenannten „Frostwächter“ anbringen, welcher die Beheizung im Gebäude sicherstellt.

Vor Eintritt der Frostperiode müssen Wasserleitungen außerhalb des Gebäudes abgesperrt und entleert werden, um die Wasserleitungen vor dem Zerplatzen zu schützen.

Kleine Risse oder poröse Leitungen sollten sofort ausgebessert oder ausgetauscht werden, da sich aus dem kleinen Riss ein großes Leck bilden kann, was einen beträchtlichen Wasserschaden auslösen kann.

Auch liegt in manchen Regionen „hartes Trinkwasser“ an, welches die Rohrleitungen im Gebäude stark beansprucht. Mit Hilfe von chemischen Reaktionen und Wasserenthärtern kann zur Vermeidung von Versicherungsschäden eine Umwandlung des „harten Trinkwassers“ in ein „weiches Trinkwasser“ erfolgen.

b) Sturm- und Hagelschaden

Die konkrete Benennung zur Prävention von Sturm- und Hagelschäden gestaltet sich etwas schwierig, weil diese Schäden durch die Natur ausgelöst werden und man generell ein Unwetter nicht verhindern kann. Trotzdem kann man aktiv zur Schadenprävention bei Sturm- und Hagelschäden beitragen, um das Schadenausmaß zu reduzieren.

Um vor Unwetterschäden rechtzeitig vorgewarnt zu sein, ist es deshalb sinnvoll, in den Betriebsablauf des Gebäudemanagers einen Unwetterinformationsdienst zu implementieren.

Z.B. hat seit 2004 die Uniqa-Versicherung einen individuell abgestimmten Informationsdienst für Unwetter eingeführt. Dieser Warn- und Informationsdienst ist per SMS und E-Mail abrufbar. Der Service ist für alle Premium-Kunden der Uniqa-Versicherung kostenlos. Alle sonstigen Uniqa-Privatkunden kostet der Service einen Euro im Monat. Bisher profitieren mehr als 100.000 Personen von diesem Service und es wurden bereits 1.160.189 Unwetterwarnungen für Schnee, Sturm, Starkregen und Hagel versendet.⁹¹

Sollte sich ein Sturm- oder Hagelschaden ankündigen, ist es sinnvoll, auch die Außenanlage vor dem Gebäude zu sichern. Alle frei beweglichen Gegenstände, welche sich auf dem Grundstück befinden, sollten gesichert oder entfernt werden, damit keine Personenschäden oder Sachschäden am Gebäude entstehen können.

Bei einer Unwetterwarnung vor Sturm oder Hagel sollten alle Fenster- und Türöffnungen des Gebäudes verschlossen werden. Auch ist es sinnvoll, vor Eintritt eines großen Unwetters eine Überprüfung des Daches mit einem qualifizierten Dachdecker vorzunehmen. Dabei sollten lockere Ziegel oder undichtes Dachmaterial entfernt werden, um das Auftreten von Personen- oder Sachschäden zu verhindern und alle aufgespürten Leckagen sollten beseitigt werden.

Bei einem Sturm und bei Hagel sollten zudem die Jalousien an den Außenwänden des Gebäudes entfernt werden, weil diese durch die Einwirkung des Sturms oder Hagels stark

⁹¹ Vgl. Käslin und El Hage, 2006, S. 11.

beansprucht werden und somit zusätzliche Schäden an Fenstern oder Türen entstehen können.

c) Brandschaden

Um die Ausbreitung eines Brandes im Gebäude zu verhindern, ist es notwendig, Blitzableiter am Gebäude zu installieren.

Des Weiteren ist es wichtig, dass die elektrischen Anlagen im Gebäude und die Haushaltsgeräte regelmäßig kontrolliert werden. Oft kann die Bedienung eines defekten elektronischen Haushaltsgerätes (Toaster, Kaffeemaschine, Föhn) die Ursache eines Brandes sein. Auch dienen das ordnungsgemäße Ausschalten und die Unterbrechung der Stromzufuhr von elektrischen Geräten der Schadenprävention.

Alle großen elektrischen Geräte, wie z.B. der Küchenherd oder die Spülmaschine, sollten aus Gründen der Schadenprävention von einer Fachfirma angeschlossen und vor dem ersten Gebrauch von dem Fachunternehmen überprüft werden. Nicht selten kann die unsachgemäße Installation oder ein technischer Fehler des Gerätes einen Brand verursachen.

Gerade im Winter ist es keine Seltenheit, dass sich durch das Anzünden eines Kaminfeuers Brandschäden ereignen. Durch den Funkenflug aus dem Kamin oder durch eine nicht ordnungsgemäß durchgeführte Wartung des Kamins können Rußablagerungen schnell zu einem Brand führen.⁹²

Vor allem in der Adventszeit kann durch das Anzünden und nicht Beaufsichtigen von Kerzen schnell ein Brand im Gebäude entstehen. Brennbare Haushaltsgegenstände sollten zudem nicht in der Nähe von Herdplatten oder Öfen stehen gelassen werden, da es so sehr leicht zu einem Feuer kommen kann.

d) Elementarschaden

Da Elementarschäden maßgeblich durch Naturereignisse ausgelöst werden, ist es genau wie bei Sturm- und Hagelschäden schwierig, Elementarschäden gänzlich zu verhindern.

Auch bei drohenden Elementarschäden erweist sich die Einführung eines Unwetterinformationsdienstes als sinnvoll, um rechtzeitig vor Naturkatastrophen gewarnt zu werden.

Um sich dennoch vor einem Elementarschaden zu schützen, können präventive Maßnahmen ergriffen werden.

⁹² Vgl. <http://wirtschaft.pr-gateway.de/wohngebäudeversicherung-wenn-der-winter-seinen-einzug-halt/> vom 07.04.2014.

Um den Eintritt eines Schadens zu verhindern, ist es bei drohenden Unwetterwarnungen wichtig, dass alle Gebäudeöffnungen verschlossen sind. Gerade im Sommer ist das Schadenausmaß von Sommergewittern relativ hoch, weil Gebäudeöffnungen wie z.B. gekippte Fenster oder Terrassen beim Verlassen des Gebäudes nicht geschlossen wurden. Die Elementarschadenereignisse im Juni 2013 zeigten, dass auch die privaten und kommunalen Entwässerungsanlagen regelmäßig überprüft und teilweise saniert werden müssen, da durch eine Überlastung der Abwasserrohre große Schäden entstehen können.

Auch Rückstauklappen können sich bei einem Starkregen als sehr nützlich erweisen. Durch die Rückstauklappe kann z.B. bei einem Starkregen verhindert werden, dass das zurückdringende Wasser in das Gebäude gelangt. Es ist in diesem Zusammenhang sinnvoll zu erwähnen, dass alle Wertgegenstände aus dem Kellerbereich entfernt werden sollten.

Auf den Balkonen am Gebäude sollte in einem regelmäßigen Abstand im Sinne der Schadenprävention der Ablauf für die Regenentwässerung gereinigt werden. Sollte keine regelmäßige Reinigung des Abflusses vorgenommen werden, könnte der Abfluss verstopfen und es könnte keine Abführung des Wassers stattfinden. Infolgedessen kann das Wasser auf dem Balkon in das Gebäude eindringen und starke Schäden anrichten.

Zudem ist es in schneereichen Gebieten notwendig, Schneefanggitter auf dem Gebäudedach anzubringen. Durch diese Schneefanggitter soll das Entstehen einer Dachlawine verhindert werden, welche große Personen- und Sachschäden anrichten kann.

Nachdem eine Vielzahl an praktischen Schadenpräventionsmaßnahmen zu den einzelnen Schadensarten benannt wurde, ist es notwendig zu wissen, dass es verschiedene Akteure gibt, welche etwas zur Schadenprävention aktiv beitragen können.

Da sich die Bewohner die meiste Zeit im Gebäude befinden und maßgeblich an Schadenpräventionsmaßnahmen beteiligt werden können, ist es sinnvoll, dass der Gebäudemanager auch die Bewohner des Gebäudes über Schadenpräventionsmaßnahmen aufklärt. Diesbezüglich befasst sich der zweite Untergliederungspunkt der zusätzlichen präventiven Maßnahmen mit der Sensibilisierung der Bewohner.

6.3.2.2 Sensibilisierung der Bewohner

Damit die Bewohner genau wissen, welche Maßnahmen zur Schadenprävention sie aktiv veranlassen können, ist es sinnvoll, wenn der Gebäudemanager für die Bewohner ein Bewohnerinformationsblatt erarbeitet, welches schon bei Übergabe der Mieteinheit an zukünftige Bewohner übergeben wird. Ein Beispiel eines möglichen Bewohnerinformationsblattes wird im Gliederungspunkt 6.4 dargestellt.

Dieses Informationsblatt soll dazu dienen, die Bewohner der Immobilie auf mögliche Gefahrenquellen hinzuweisen und es soll ihnen mitgeteilt werden, dass der Gebäudema-

ger im Sinne des Gebäudes und zum Schutz der Bewohner aktiv zusätzliche Schadenpräventionsmaßnahmen betreibt.

Damit die zukünftigen Bewohner auch bereit dazu sind, selbst aktiv Maßnahmen zur Schadenprävention in ihrer Mieteinheit zu ergreifen, sollte der Gebäudemanager im Gespräch mit den zukünftigen Bewohnern aufzeigen, welche Auswirkungen ein großer Schaden im Gebäude hat und welche drohenden Konsequenzen in der Schadenabarbeitung für die Bewohner entstehen können. Denn auch für die Bewohner ergibt sich bei Eintritt eines Versicherungsschadens ein erheblicher Organisationsaufwand. Die Bewohner sollten z.B. während der Instandsetzungsarbeiten des Versicherungsschadens in ihrer Mieteinheit anwesend sein. Des Weiteren müssen die Bewohner der Mieteinheit, in welcher der Schaden beispielsweise entstanden ist, oft mit einer eingeschränkten Nutzung ihres Mietbereichs rechnen. Auch ist es bei Hausratschäden im Mietbereich üblich, dass die Bewohner verschiedene Schadendokumente für ihre Hausratversicherung im Schadenfall aufbereiten müssen, was nicht selten einen erheblichen Arbeits- und Zeitaufwand für die Bewohner darstellt.

Auf dem Informationsblatt sollen unter anderem Hinweise zum Umgang mit elektrischen Geräten erteilt werden. Die Bewohner müssen aktiv darauf aufmerksam gemacht werden, keine defekten Geräte zu verwenden. Auch sollten die Bewohner zur Reduzierung der Brandlast darauf hingewiesen werden, dass alle elektrischen Geräte nach erfolgter Inbetriebnahme ordnungsgemäß ausgeschaltet werden. Auch das Unterbrechen der Stromzufuhr nach dem Gebrauch der elektrischen Geräte dient der Schadenprävention.

Neuanschlüsse von Geräten sind, um die Schadeneintrittswahrscheinlichkeit zu reduzieren, generell von einer Fachfirma vorzunehmen. Bei der Neuanschaffung von Geräten ist es zudem oft sinnvoll, diese vor Inbetriebnahme von einer Fachfirma inspizieren zu lassen, da technische Fehler des Gerätes große Schäden verursachen können.

Allgemeine Belehrungen im Informationsblatt über den Gebrauch des Gasanschlusses und der Wasserleitungen sind ebenfalls zur Schadenreduzierung notwendig. Zu- und Ableitungen an Haushaltsgeräten sollten regelmäßig von den Bewohnern auf undichte Stellen überprüft werden, damit durch kleine Risse und Lecks keine Schäden entstehen können.

Weiterhin sollten generelle Verhaltensweise im Informationsblatt erläutert werden. Z.B. ist es sehr wichtig, dass keine Essens- und Hygieneabfälle in der Toilette entsorgt werden, da sich dadurch Rohrverstopfungen ergeben könnten, welche wiederum zu größeren Schäden im Gebäude führen.

Die Bewohner, welche einen Kamin in Ihrer Mieteinheit nutzen, sind darauf hinzuweisen, den Kamin ordnungsgemäß und achtsam zu betreiben. Durch den Funkenflug aus dem Kamin oder eine versäumte Wartung des Kamins kann schnell ein Brand entstehen. Auch

mit Kerzen oder offenen Flammen in der Mieteinheit sollte Vorsicht geboten sein. Offene Feuer sollten von den Bewohnern nicht unbeaufsichtigt gelassen werden.

Bei einem Unwetter sollten die Bewohner dafür Sorge tragen, dass alle Gebäudeöffnungen ordnungsgemäß verschlossen sind.

Da sich zunehmend immer mehr Kellereinbrüche ereignen, sollten die Bewohner im Informationsblatt darauf hingewiesen werden, keine Wertsachen im Keller zu lagern.

Des Weiteren sollte im Informationsblatt ein Vermerk an die Bewohner erteilt werden, wie sie sich zu verhalten haben, wenn sie über einen längeren Zeitraum verreist sind. So sollte die Wohnung trotz der Abwesenheit der Bewohner regelmäßig kontrolliert werden. Dies dient dazu, die Wohnung regelmäßig auf mögliche Gefahrenquellen hin zu überprüfen.

Auch ist es notwendig, dass die Bewohner im Informationsblatt auf Brandschutzeinrichtungen im Haus hingewiesen werden und mit diesen vertraut sind und dass die Bewohner im Falle eines Gebäudebrandes die Rettungswege im Gebäude kennen.

6.3.2.3 Ausstattung des Gebäudes mit Sicherheitstechnik

Im Vorfeld ist zu erwähnen, dass es eine Vielzahl an technischen Maßnahmen gibt, um Versicherungsschäden zu minimieren bzw. zu verhindern. Viele Schadenpräventionsmaßnahmen lassen sich schon in der Projektentwicklungs- und in der Projekterstellungsphase des Lebenszyklus einer Immobilie realisieren. Z.B. kann schon bei dem Bau des Gebäudes darauf geachtet werden, dass bauliche Maßnahmen getroffen werden, die den starken Ausbruch eines Brandes verhindern.

Dennoch gibt es auch eine Vielzahl an zusätzlichen technischen Maßnahmen, welche sich im Sinne der Schadenprävention in der Nutzungsphase der Immobilie realisieren lassen.

In den Gemeinschaftsräumen und in den Mietereinheiten sollten z.B. für den Fall eines Brandes Rauchmelder montiert werden. Das ausreichende Anbringen von Feuerlöschern und Sprinkleranlagen im Gebäude kann ebenfalls dazu beitragen, dass ein entstandenes Feuer schnell gelöscht werden kann, um die Ausbreitung eines größeren Brandes zu verhindern.

Auch die Kontrolle der Sicherheitsbeleuchtung und der Notstromanlage sollte in regelmäßigen Abständen erfolgen.

Im Bereich der Gebäudeüberwachung können zudem sogenannte Minisensoren montiert werden. Diese Sensoren können z.B. Erschütterungsmeldungen, Wassermeldungen, Rauchmeldungen und Bewegungsmeldungen anzeigen. Sofern ein Schaden im Gebäude auftritt, lösen die Melder einen Alarm aus. Mit Hilfe dieser Melder lässt sich das Gebäude auch aus größerer Entfernung überwachen.⁹³

Dies ist eine sehr sinnvolle und präventive Maßnahme, um durch die Sensoren rechtzeitig über einen möglichen drohenden Schaden informiert zu werden.

Auch kann man sein Gebäude durch das Anbringen von Kameras und Alarmanlagen vor Einbrüchen schützen. Um die Einbruchgefahr im Gebäude weiterhin zu reduzieren, ist es notwendig, dass alle ebenerdigen Fensteröffnungen, Luken und Türen geschlossen werden, um den Zugang unbefugter Dritter zu verhindern. Für die automatische Fenster- und Türsteuerung gibt es Sensoren, welche offene Fenster- und Türöffnungen automatisch melden und diese ggf. automatisch schließen.

Durch das Anbringen von zusätzlicher Sicherheitstechnik im Gebäude ist es somit möglich, dass die Entstehung von Versicherungsschäden verhindert bzw. minimiert werden kann.

Da man durch die Verwendung von Sicherheitstechnik im Gebäude aber vermehrt zur Instandhaltung und Wartung der einzelnen Geräte verpflichtet wird, damit die Geräte ihre ordnungsgemäßen Funktion im Gebäude erfüllen können, ist es somit unerlässlich, eine ausreichende Instandhaltungsplanung vorzunehmen.

Aus diesem Grund befasst sich der nächste Untergliederungspunkt der zusätzlichen präventiven Maßnahmen mit der Durchführung einer Instandhaltungsplanung.

6.3.2.4 Durchführung einer Instandhaltungsplanung

Da viele Gebäudeanlagen und zusätzlich angebrachte elektrische Gebäudebestandteile eine regelmäßige Kontrolle und Überprüfung ihrer Funktionalität erfordern, ist es wichtig, die Instandhaltung dieser Bestandteile rechtzeitig zu planen und zu überwachen.

Um die ordnungsgemäße Wartung der Gebäudebestandteile zu planen, sollte der Gebäudemanager eine Instandhaltungsplanung in seinen Betriebsablauf implementieren.

Im Praktikum bei der „Hummelsheim Immobilien GmbH“ wurde deutlich, dass sich das Einführen einer sogenannten „Objektakte“ zur Instandhaltungsplanung als sehr sinnvoll erweist. Anhand der Objektakte lässt sich erkennen, wann die Wartung eines Gebäudebestandteils durchgeführt werden muss.

⁹³ Vgl. Käslin und El Hage, 2006, S. 9.

In der Objektakte werden als erstes alle Gebäudebestandteile erfasst, welche sich einer regelmäßigen Wartung unterziehen müssen. Anschließend wird der Wartungsintervall in der Tabelle erfasst, damit sichergestellt werden kann, dass das Gebäudebestandteil regelmäßig überprüft wird.

Wie bereits im Gliederungspunkt 4.3 erläutert, sind die Lebensdauern von Bauteilen entscheidend, um in Erfahrung zu bringen, wie lange ein Bauteil seinen Anforderungen im Gebäude gerecht werden kann. Da die Lebensdauer von Bauteilen meist in einer Tabelle angegeben wird, kann man diese Erfahrungswerte über die Nutzungsdauer der einzelnen Gebäudebestandteile nutzen, um seine Objektakte ordnungsgemäß zu führen.

Durch die übersichtliche Auflistung in der Objektakte kann man somit erkennen, in welchem Zeitraum eine Überprüfung einer elektrischen Anlage oder eines elektrischen Bauteils notwendig wird. Dies ist sehr sinnvoll, da gerade bei der Betreuung von Mehrfamilienhäusern Instandhaltungskosten genau geplant werden müssen.

Durch die genaue Darstellung in der Objektakte kann der Gebäudemanager somit dem Immobilieneigentümer genau mitteilen, wann z.B. eine größere Instandhaltung in dem Gebäude durchgeführt werden muss. So können vor Ablauf der Nutzungsdauer des Bauteils oder der elektrischen Anlage Kostenangebote zur Instandhaltung eingeholt und die finanziellen Mittel zur Instandhaltung oder Instandsetzung rechtzeitig bereitgestellt werden.

Die Durchführung einer Instandhaltungsplanung kann also in Form der hier vorgestellten „Objektakte“ maßgeblich zur Schadenprävention beitragen, indem rechtzeitig erkannt wird, wann ein Bauteil seinen Anforderungen im Gebäude nicht mehr genügt.

6.3.2.5 Regelmäßige Objektkontrolle und Mitarbeiterschulung

Auch wenn sich die Durchführung einer regelmäßigen Instandhaltungsplanung in Form des Anlegens einer Objektakte als sehr nützlich erweist, ist es trotzdem unerlässlich, dass im Sinne der Schadenprävention eine regelmäßige Gebäudekontrolle durchgeführt wird.

Diese Gebäudebegehung kann beispielsweise durch den Hausmeister oder einen Außendienstmitarbeiter des Gebäudemanagements erfolgen. Bei der Gebäudekontrolle sollen alle allgemeinen Bereiche des Gebäudes, wie z.B. Treppenhaus, Keller, Trockenboden und Außenbereich auf mögliche Gefahrenquellen kontrolliert werden.

Damit der Hausmeister oder der Außendienstmitarbeiter des Gebäudemanagements auch erkennt, wo mögliche Gefahrenquellen im Gebäude bestehen, ist es wichtig, dass alle Mitarbeiter des Gebäudemanagements ein hohes bauliches und technisches Verständnis aufweisen und dass die Mitarbeiter regelmäßig geschult werden. Auch praktische Erfahrungen mit Versicherungsschäden helfen, Schadenpotentiale im Gebäude schnell zu erkennen.

Ebenfalls ist es für die Mitarbeiter des Gebäudemanagements notwendig, dass neue Umstände im Haus sicherheitstechnisch bewertet werden. Z.B. ist es möglich, dass sich während der Nutzungsphase der Immobilie die Umnutzung einer Wohneinheit in eine Gewerbeinheit vollzieht. Diese Nutzungsänderung muss umgehend bei der Versicherung angezeigt werden. Denn wenn der Umbau einer Wohneinheit in einer Gewerbeinheit erfolgt, ist es sehr wichtig, dass die Gewerbeinheit einen anderen Versicherungsschutz als die ehemalige Wohneinheit erhält. Da das Risiko der Schadenentstehung einer Gewerbeinheit höher ist als bei einer Wohneinheit, muss die neu geschaffene Gewerbeinheit höher versichert werden als die zuvor bestehende Wohneinheit.

Auch müssen bei einer Gewerbeinheit andere Sicherheitsvorkehrungen als bei einer Wohneinheit getroffen werden, um die Entstehung eines Versicherungsschadens zu verhindern. So müssen beispielsweise bei der Einrichtung eines Restaurants in einem Gebäude zusätzliche brandschutztechnische Maßnahmen ergriffen werden, weil sich bei der Nutzung eines Restaurants im Gegensatz zu einer Wohneinheit das Brandpotential deutlich erhöht.

Da der Brandschutz ein zentrales Thema bei der Entstehung von Versicherungsschäden ist und sich immer wieder Neuerungen zu diesem Thema ergeben, ist es wichtig, dass regelmäßige Mitarbeiterschulungen durchgeführt werden.

Mit der Durchführung von regelmäßigen Objektkontrollen und einem hohen und aktuellen Wissensstand der Gebäudemanager ist es demnach möglich, gezielt aktiv Schadenprävention zu betreiben.

Damit der Gebäudemanager erkennt, welche zusätzlichen Schadenpräventionsmaßnahmen man durchführen kann, stellt die folgende Checkliste noch einmal zusammengefasst eine Übersicht über die bereits vorgestellten Schadenpräventionsmaßnahmen dar.

6.4 Checkliste zur Schadenprävention und Bewohner-informationsblatt

Schadenpräventionsmaßnahmen im Gebäudemanagement

A Einhaltung von gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen (Auszug)

1. Einhaltung der Prüfpflicht von Bauteilen und technischen Anlagen

- ✓ Prüfung der Trinkwasserinstallationen auf Legionellen
- ✓ Überwachung von Prüfpflichten der Bauteile

2. Einhaltung von gesetzlich vorgeschriebenen Brandschutzmaßnahmen

- ✓ Anbringen einer geeigneten Löschwasserversorgung
- ✓ Anbringung von Rauchschutzanlagen
- ✓ Installation einer Sicherheitsstrombeleuchtung
- ✓ Anbringung von Rauchmeldern gemäß Landesbauordnung

B Befolgung von zusätzlichen präventiven Maßnahmen

1. Praktische Schadenpräventionsmaßnahmen der einzelnen Schadensarten

1.1 Maßnahmen zur Begrenzung bzw. Verhinderung eines Leitungswasserschadens

- ✓ Kontrolle der Silikonfugen im Bad an Dusche und Wanne
- ✓ fachgemäße Installation von Haushaltsgeräten
- ✓ Verwendung von fachgerechtem Material bei Wasserleitungen
- ✓ Überprüfung von Wasserleitungen auf Verschleißerscheinungen
- ✓ Beheizung des Gebäudes im Winter
- ✓ Absperrung und Entleerung von Wasserleitungen außerhalb des Gebäudes während der Frostperiode
- ✓ Umwandlung "hartes" Trinkwasser in "weiches" Trinkwasser

1.2 Maßnahmen zur Begrenzung bzw. Verhinderung eines Sturm- und Hagelschadens

- ✓ Einführung eines Unwetterinformationsdienstes
- ✓ Sicherung der Außenanlage vor Eintritt des Unwetters
- ✓ Überprüfung des Daches vor Eintritt des Unwetters
- ✓ Entfernung von Jalousien vor Eintritt des Unwetters

1.3 Maßnahmen zur Begrenzung bzw. Verhinderung eines Brandschadens

- ✓ Installation von Blitzableitern am Gebäude
- ✓ regelmäßige Kontrolle der elektrischen Anlagen und Haushaltsgeräte
- ✓ Ausschaltung von elektrischen Geräten und Unterbrechung der Stromzufuhr nach Gebrauch
- ✓ fachgemäße Installation von Haushaltsgeräten
- ✓ technische Funktionsprüfung vor Inbetriebnahme neuer Haushaltsgeräte
- ✓ Wartung des Kamins in regelmäßigen Abständen vornehmen
- ✓ Beaufsichtigung des Kaminfeuers und brennender Kerzen gewährleisten
- ✓ Entfernung von brennbaren Gegenständen in der Nähe von Herdplatten oder Öfen

1.4 Maßnahmen zur Begrenzung bzw. Verhinderung eines Elementarschadens

- ✓ Einführung eines Unwetterinformationsdienstes
- ✓ Verschließen der Gebäudeöffnungen vor Eintritt des Unwetters
- ✓ Überprüfung der privaten und kommunalen Entwässerungsanlagen
- ✓ Montage von Rückstauklappen
- ✓ Entfernung von Wertsachen aus dem Keller
- ✓ Reinigung des Ablaufs der Regenentwässerung auf dem Balkon
- ✓ Anbringung von Schneefanggittern in schneereichen Gebieten

2. Sensibilisierung der Objektbewohner

- ✓ Erarbeitung eines Bewohnerinformationsblattes

<i>3. Ausstattung des Gebäudes mit Sicherheitstechnik</i>
<ul style="list-style-type: none">✓ Montage von Rauchmeldern in den Gemeinschaftsräumen und Miet-einheiten✓ Anbringung von Feuerlöschern und Sprinkleranlagen im Gebäude✓ Kontrolle der Sicherheitsbeleuchtung und der Notstromanlage✓ Montage von Minisensoren zur Gebäudeüberwachung✓ regelmäßige Wartung der Rauchwarn- und Abzugsanlagen✓ Anbringung von Kameras und Alarmanlagen im Gebäude✓ automatische Fenster- und Türsteuerung mittels Sensoren
<i>4. Durchführung einer Instandhaltungsplanung und Entwicklung einer Objektakte</i>
<ul style="list-style-type: none">✓ Erfassung der zu wartenden Gebäudebestandteile✓ Erfassung der Lebensdauer der im Gebäude befindlichen Bauteile✓ Angabe von Wartungsintervallen der Gebäudebestandteile✓ Planung von Instandhaltungskosten✓ Durchführung der Instandhaltung
<i>5. regelmäßige Objektkontrolle und Mitarbeiterschulung</i>
<ul style="list-style-type: none">✓ Kontrolle der allgemein zugänglichen Bereiche des Gebäudes hinsicht-lich Gefahrenquellen✓ Nutzungsänderungen im Gebäude bei der Versicherung anzeigen✓ Kontrolle, ob brandschutztechnische Maßnahmen in den Mieteinheiten ausreichend sind✓ Durchführung von Mitarbeiterschulungen, um ein hohes bauliches und technisches Wissen der Gebäudemanager zu gewährleisten

Abbildung 26: eigene Checkliste zur Schadenprävention

Herr Max Mustermann
Musterstraße 45

09648 Mittweida



Am Technikumplatz 17
09648 Mittweida

☎ : 03727-147 90 32

📠 : 03727-147 90 40

🌐 : info@kti-mittweida.de

Information

Sehr geehrter Herr Mustermann,

mit diesem Informationsblatt erhalten Sie vor Einzug wichtige Hinweise zur Verhütung von Schäden.

Bitte beachten Sie diese Hinweise und bewahren Sie diese Information sorgfältig auf.

Hinweise zum Umgang mit elektrischen Geräten:



Bitte verwenden Sie keine defekten Elektrogeräte!



Schalten Sie bitte nach dem Gebrauch die elektrischen Geräte aus oder unterbrechen Sie die Stromzufuhr!



Bitte lassen Sie Ihre Haushaltsgeräte fachgemäß installieren!



Bitte führen Sie eine technische Funktionsprüfung vor Inbetriebnahme neuer Haushaltsgeräte durch!

Belehrung über den Gebrauch des Gasanschlusses und der Wasserleitungen

Bitte überprüfen Sie regelmäßig Zu- und Ableitungen auf undichte Stellen!

Allgemeine Verhaltensweisen

Entsorgen Sie bitte keine Essens- und Hygieneabfälle in der Toilette!



Bitte vermeiden Sie vorsätzliche Verstopfungen von Zu- und Ableitungen!



Warten Sie bitte den Kamin in regelmäßigen Abständen!



Bitte gewährleisten Sie die Beaufsichtigung des Kaminfeuers und brennender Kerzen!



Schließen Sie bitte Fenster und Türen vor Eintritt eines Unwetters!



Bitte lagern Sie keine Wertgegenstände im Keller!



Sorgen Sie bitte bei Abwesenheit für eine regelmäßige Kontrolle Ihrer Mieteinheit!

Hinweise zu Brandschutzeinrichtungen im Haus

Der Missbrauch der Feuerlöscher ist untersagt!



Bitte benutzen Sie im Fall eines Brandes unverzüglich die Rettungswege!

Für Ihren individuellen Beitrag zur Schadenprävention bedanken wir uns bei Ihnen im Voraus. Wir wünschen Ihnen viele schöne Momente und ein angenehmes Wohnen in Ihrer neuen Mieteinheit.

Mit freundlichen Grüßen,

Nadine de Parade
Gebäudemanagerin

Abbildung 27: Bewohnerinformationsblatt (eigener Entwurf)

7 Ergebnisse und Ausblick

Dieses Kapitel dient als Schlussteil der Bachelorarbeit.

In den vorherigen Kapiteln wurde deutlich, dass es für jeden Gebäudemanager sinnvoll und lukrativ ist, eine Immobilie risikogerecht zu versichern, da durch unbeabsichtigte Handlungen oder Naturkatastrophen schnell hohe Schäden an dem Vermögenswert der Immobilie entstehen können.

Da außerdem jeder Gebäudemanager per Gesetz das Recht hat, die laufenden Versicherungskosten gemäß BetrKV auf die Wohnungsmieter umzulegen, ist es finanziell sinnvoll ein Gebäude ausreichend risikogerecht zu versichern.

Auch wurde in den vorherigen Ausführungen ersichtlich, dass das Schadenmanagement und die Schadenprävention Schlüsselbegriffe im Gebäudemanagement sind. Demnach ist es für den Gebäudemanager essenziell, diese erfolgreich zu betreiben. Denn die ordnungsgemäße Schadenbearbeitung und die Durchführung von Schadenpräventionsmaßnahmen können maßgeblich dazu beitragen Kosten zu reduzieren.

Das effiziente Betreiben des Schadenmanagements mit Hilfe einer Checkliste zur Schadenprävention bietet für den Gebäudemanager weiterhin den Vorteil, dass eine hohe Bewohner- und Eigentümerzufriedenheit erzielt wird und dass gleichzeitig die Sicherung einer starken Marktposition möglich ist.

Ein Immobilienunternehmen, welches sich aktiv mit dem Begriff der Schadenprävention beschäftigt, hinterlässt einen positiven Eindruck bei den Bewohnern. Mit Hilfe eines Bewohnerinformationsblattes ist es möglich, dass die Bewohner selbst aktiv Schadenpräventionsmaßnahmen im Gebäude durchführen und sich somit wohl und sicher fühlen. Dies wirkt sich wiederum positiv auf die Vermietungssituation im Gebäude aus.

Somit lässt sich feststellen, dass jedes Immobilienunternehmen über ein gut funktionierendes Schadenmanagementsystem verfügen sollte und dass auch die Schadenprävention ein wichtiges Instrument ist, mit dem es möglich ist, das Schadenaufkommen bei Immobilien zu verringern, um eine Kosten- und Ertragsoptimierung für den Gebäudeeigentümer zu erzielen.

Literatur

AVW Versicherungsmakler GmbH: Schadenprävention als strategische Maßnahme. URL: <<http://avw-gruppe.de/schadenmanagement/schadenpraevention/>>, abgerufen am 04.04.2014

Beck, D. in Gabler Wirtschaftslexikon: Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung. 2011 URL: <<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/haus-und-grundbesitzerhaftpflichtversicherung.html>>, abgerufen am 06.03.2014

Boheim, Knut Detlef: Schadenprotokoll im Praktikum von der „Versicherungsbüro Gohlis GmbH“ erhalten – Leipzig : Versicherungsbüro Gohlis GmbH, vom 03.02.2014

Brauer, Kerry-U.: Grundlagen der Immobilienwirtschaft : Recht – Steuern – Marketing – Finanzierung – Bestandsmanagement – Projektentwicklung. – 6. vollständig überarbeitete Aufl. – Wiesbaden : Gabler, 2009

CCI Dialog GmbH: Lebenszykluskosten im Baumanagement. URL: <http://www.cci-dialog.de/wissensportal/bau_planungsmanagement/19465_bau-_und_planungsmanagement_lebenszykluskosten.html>, abgerufen am 12.03.2014

Cecu.de GmbH: Fernabsatz von Versicherungen Besonderheiten beim Fernabsatz von Versicherungen Was ist der Fernabsatz von Versicherungen?. URL: <<http://www.cecude.de/fernabsatz-von-versicherungen.html>>, abgerufen am 02.04.2014

Compliance digital eine Seite vom Erich-Schmidt Verlag GmbH & Co. KG: Prozess 8: Risiken analysieren und bewerten. URL: <<http://www.compliancedigital.de/ce/prozess-8-risiken-analysieren-und-bewerten/detail.html>>, abgerufen am 04.04.2014

Cristofolini, Werner ; Holthausen, Hubert: Ausbildungsliteratur Hausrat- und Wohngebäudeversicherung : Kaufmann für Versicherungen und Finanzen Kauffrau für Versicherungen und Finanzen Geprüfter Versicherungskaufmann IHK Geprüfte Versicherungskauffrau IHK. – 2. Aufl. – Karlsruhe : Verlag Versicherungswirtschaft GmbH, 2009

Dejure.org: Betriebskostenverordnung. URL:
<<http://dejure.org/gesetze/BetrKV/1.html>>, abgerufen am 07.03.2014

Dejure.org: Wohnungseigentumsgesetz § 21 Verwaltung durch die Wohnungseigentümer.
URL: < <http://dejure.org/gesetze/WEG/21.html>>, abgerufen am 07.03.2014

Dietz, Horst: Wohngebäudeversicherung Kommentar. – 2. Aufl. – Karlsruhe : Verlag Versicherungswirtschaft GmbH, 1999

Enzyklo Online Enzyklopädie: Triage. URL: < <http://www.enzyklo.de/Begriff/Triage>>, abgerufen am 29.03.2014

Ernst & Young AG: Schadenmanagement Umfrage Wo stehen wir heute und was beschäftigt uns in der Zukunft? Umfrage zu Effizienz und Trends in der Schadenabwicklung bei Schweizer Nicht-Leben-Versicherern Einleitung. 2013 URL: < https://www2.eycom.ch/publications/items/insurance/201308_tet/201308_EY_TET_Schadenmanagement.pdf>, abgerufen am 25.03.2014 (a)

Ernst & Young AG: Schadenmanagement Umfrage Wo stehen wir heute und was beschäftigt uns in der Zukunft? Umfrage zu Effizienz und Trends in der Schadenabwicklung bei Schweizer Nicht-Leben-Versicherern Umfragemethodik. 2013 URL: < https://www2.eycom.ch/publications/items/insurance/201308_tet/201308_EY_TET_Schadenmanagement.pdf>, abgerufen am 25.03.2014 (b)

Gabler Wirtschaftslexikon: Management. URL:
<<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/management.html>>, abgerufen am 09.03.2014

GDV: Jahrbuch 2012 Private Sachversicherung. URL:
<<http://jahrbuch.gdv.de/2012/de/geschäftsverlauf-in-den-versicherungszweigen-und-arten/sachversicherung/>>, abgerufen am 03.03.2014

GDV: Jahrbuch 2012 Einleitung. URL: <<http://jahrbuch.gdv.de/2012/de/die-versicherungswirtschaft-in-deutschland/einleitung/>>, abgerufen am 03.03.2014

GDV: Allgemeine Wohngebäude Versicherungsbedingungen. 2013 URL: <http://www.gdv.de/wp-content/uploads/2013/01/VGB_2010_Wohngebaude-Wohnflaechenmodell_2013.pdf>, abgerufen am 04.03.2014

GDV: Schwerpunkt Versicherungsbetrug Gesamtschaden pro Jahr: rund vier Milliarden Euro. URL: <<http://www.gdv.de/versicherungsbetrug/>>, abgerufen am 29.03.2014

GDV: Richtlinien zur Brandschadensanierung Maßnahmen nach dem Brand Schadenmeldung an den Versicherer. 2007 URL: <http://vosocc.unocha.org/Documents/27304_vds_2357_web.pdf>, abgerufen am 08.04.2014 (a)

GDV: Richtlinien zur Brandschadensanierung Maßnahmen nach dem Brand Einteilung der Schadenstelle in Gefahrenbereiche. 2007 URL: <http://vosocc.unocha.org/Documents/27304_vds_2357_web.pdf>, abgerufen am 08.04.2014 (b)

GDV: Richtlinien zur Brandschadensanierung Arbeitsschutzmaßnahmen Schutzmaßnahmen im Gefahrenbereich GB0 Schutzmaßnahmen im Gefahrenbereich GB 1 Schutzmaßnahmen im Gefahrenbereich GB 2. Schutzmaßnahmen im Gefahrenbereich GB 3. 2007 URL: <http://vosocc.unocha.org/Documents/27304_vds_2357_web.pdf>, abgerufen am 08.04.2014 (c)

GDV: Jahrbuch 2012 Die deutsche Versicherungswirtschaft Sachversicherung Nichtprivate Sachversicherung. 2012 URL: <<http://jahrbuch.gdv.de/GDV-Jahrbuch2012.pdf>>, abgerufen am 06.04.2014

GEFMA: Definition Facility Management. URL: <<http://www.gefma.de/definition.html>>, abgerufen am 09.03.2014

Glauche, Ulrich für GEFMA: Begriffe und Definitionen des GM nach DIN 32736. 2005 URL: <<http://79.170.40.180/ism10.ch/FHSG/Facility%20Management%20Gianpietro%20Bondt%20.%20Dr.%20Urs%20Wiederkehr/LinkedDocuments/07%20IAI%20Facility%20Management.pdf>>, abgerufen am 09.03.2014

Hochschule Mittweida: Immobilienmanagement und Facilities Management – Bachelor of Engineering. URL: <<http://www.mb.hs-mittweida.de/index.php?id=339>>, abgerufen am 09.03.2014

Hummelsheim Rainer: Schadenfotos Brandschaden, Schadenfotos Leitungswasserschaden im 1.OG links und im EG links, sowie Fotos der Trocknung des Leitungswasserschadens und Schadenfotos Sturmschaden und Hagelschaden im Praktikum von der „Hummelsheim Immobilien GmbH“ erhalten – Leipzig : Hummelsheim Immobilien GmbH, vom 01.11.2013 (a), (b), (c), (d), (e), (f).

HypoVereinsbank: Baufinanzierung Renovierung & Modernisierung. URL: <<http://www.hypovereinsbank.de/portal?view=/privatkunden/248989.jsp>>, abgerufen am 14.03.2014

IAK Industrie Assekuranz Kontor GmbH: Wohngebäudeversicherung Wenn der Winter seinen Einzug hält. URL: < <http://wirtschaft.pr-gateway.de/wohngebäudeversicherung-wenn-der-winter-seinen-einzug-halt/>>, abgerufen am 07.04.2014

Interessengemeinschaft Deutscher Versicherungsmakler (IGVM) e.V.: Versicherungsvertreter oder – Makler? Alternative 2: Versicherungsvertreter. URL: <<http://www.igvm.de/unserberuf/index.php>>, abgerufen am 02.04.2014

Jara, Martin: Zielorientierte Neugestaltung des Schadenmanagements in Versicherungsunternehmen – Ansätze für die Sach- und Haftpflichtsparten des Privatkundengeschäfts. – St. Gallen : Institut für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen, 2000 (Schriftenreihe, Band 39)

Juris GmbH: Verordnung über die Aufstellung von Betriebskosten (Betriebskostenverordnung – BetrKV). 2003 URL: <<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/betrkv/gesamt.pdf>>, abgerufen am 07.03.2014

Kaemper, Udo ; Naujoks Friedhelm: Facility- und Gebäudemanagement in Kommunen : Ein Leitfaden für Konzepte und deren praktische Umsetzung. – 1. Aufl. – Bonn : Verlag Deutsches Volksheimstättenwerk GmbH, 1999

Käslin, Bruno; El Hage, Bernhard: Konzepte innovativer Schadenprävention: Geringer Aufwand, grosser Nutzen in: Schweizer Versicherung : Monatsmagazin für Finanz und Assekuranz (2006), Nr. 11

Kippes, Stephan ; Sailer, Erwin: Immobilienmanagement : Handbuch für professionelle Immobilienbetreuung und Vermögensverwaltung. – Stuttgart : Richard Boorberg Verlag GmbH & Co KG, 2005

Kochendörfer, Bernd ; Liebchen Jens H. ; Viering, Markus G.: Bau-Projekt-Management : Grundlagen und Vorgehensweisen. – 3. aktualisierte Aufl. – Wiesbaden : Teubner Verlag, 2007

Kompetenzzentrum „Kostengünstig qualitätsbewusst Bauen“ im Institut für Erhaltung und Modernisierung von Bauwerken e.V. an der TU Berlin: Lebensdauer von Bauteilen und Bauteilschichten. 2006 URL: <http://www.gruebbel.de/others/1/39-lebensdauer_von_bauteilen.pdf>, abgerufen am 14.03.2014

Lange, Manfred ; Robold Markus: Sachversicherungen für private und gewerbliche Kunden : Fach- und Führungskompetenz für die Assekuranz Geprüfter Fachwirt für Versicherungen und Finanzen Geprüfte Fachwirtin für Versicherungen und Finanzen. – Karlsruhe : Verlag Versicherungswirtschaft GmbH, 2010

Laß, Jessica Niedersächsisches Landesgesundheitsamt (NLGA): Legionellen – Änderung der Trinkwasserverordnung. 2014 URL: <http://www.nlga.niedersachsen.de/portal/live.php?navigation_id=29698&article_id=102312&_psmand=20>, abgerufen am 06.04.2014

Leidinger, Bernhard: Schadenmanagement : Maßnahmen zur Schadenminderung – Handhabung von Frequenzschäden. – Berlin : Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., 1998

Mehlis, Jörg: Skript zur Vorlesung „Einführung in das Facility Management – 2. Vorlesung Infrastrukturelle Dienstleistungen – Dienstleistungen Aufgabenverteilung strategisches/operatives FM“ – Mittweida : Hochschule Mittweida, vom 19.04.2011 (a)

Mehlis, Jörg: Skript zur Vorlesung „Strategisches Facility Management - Lebenszykluskosten Möglichkeiten der Kostengliederung Kostengliederung GEFMA 200“ – Mittweida : Hochschule Mittweida, vom 23.11.2011 (b)

Mesenhöller, Adolf: Die Ermittlung von Gebäude-Versicherungswerten. – 4. überarbeitete und erweiterte Aufl. – Köln : Verlagsgesellschaft Rudolf Müller GmbH, 1994

Meyer, Rolf in Bearing Point: Studie Schadenmanagement 2010/2011. 2014 URL: <<http://www.bearingpoint.com/de-de/7-4207/studie-schadenmanagement-20102011/>>, abgerufen am 25.03.2014

Müller, H. in Gabler Wirtschaftslexikon: Versicherung. 2011 URL: <<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/versicherung.html> >, abgerufen am 07.03.2014

Naber, Sabine: Planung unter Berücksichtigung der Baunutzungskosten als Aufgabe des Architekten im Feld des Facility Management. – Frankfurt am Main : Peter Lang GmbH Europäischer Verlag der Wissenschaften, 2002
(Europäische Hochschulschriften Reihe Architektur, Band 24)

Niedziella, Holger: Definitionen Gebäudemanagement. 2000 URL: <<http://www.fm-consulting.de/FMdefinition.htm>>, abgerufen am 14.03.2014

Reichert, Steffen: Business Performance Management bei Versicherungsunternehmen : Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Michael Müßig, Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt. – Lohmar : Josef Eul Verlag GmbH, 2002
(Reihe: FuturE-Business, Band 2)

Ruff, Erwin: Rauchwarnmelder können Leben retten In 13 Bundesländern sind Rauchwarnmelder gesetzlich vorgeschrieben. 2013 URL:< <http://www.erwin-ruff.de/rauchmelder.html>>, abgerufen am 07.04.2014

Sächsisches Staatsministerium: Verwaltungsvorschrift des Sächsischen Staatsministeriums des Innern zur Sächsischen Bauordnung Erster und zweiter Rettungsweg Notwendige Treppenräume, Ausgänge. 2012 URL: < <http://www.bauordnungen.de/Sachsen.pdf>>, abgerufen am 07.04.2014

Schneider, Willi in Deutsches Büromöbel Forum: Facility Management schillernder Begriff oder klare Leistungs-Struktur. 2004 URL: <http://www.buero-forum.de/fileadmin/archiv/archiv_2004/09_2004/>, abgerufen am 16.03.2014

Spiegel online GmbH: Bilanz zum Hochwasser Flut kostet mindestens 6,7 Milliarden Euro. URL: <<http://www.spiegel.de/panorama/gesellschaft/bilanz-zum-hochwasser-flut-kostet-mindestens-6-7-milliarden-euro-a-920316.html>>, abgerufen am 03.03.2014

Techem Energy Services GmbH: Haben Sie Ihre Trinkwasseranlagen schon auf Legionellen geprüft?. URL: < <http://www.techem.de/Legionellenuntersuchung/>>, abgerufen am 06.04.2014

TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG: Prüfpflichtige Anlagen – Prüfungen – Prüffristen Vorwort. 2012 URL:< http://www.tuev-nord.de/cps/rde/xbcr/tng_de/uebersicht-pruefpflichtige-anlagen.pdf>, abgerufen am 07.04.2014

Wagner, Fred: Aktuelle Fragen in der Versicherungswirtschaft : mit Beiträgen zu den Themen Industrie-, Lebens- und Kfz-Haftpflichtversicherung, Wertorientierte Steuerung und Balanced Scorecard, Outsourcing und Multiprojektmanagement, Finanzverbünde, Vertriebswegestrategien, Wetterderivate. – Karlsruhe : Verlag Versicherungswirtschaft, 2003 (Leipziger Versicherungsseminare, Band 4)

Werner, Anna in Controlling-Portal Impressum: Risikoidentifikation. 2013 URL:<<http://www.controllingportal.de/Fachinfo/Risikomanagement/Risikoidentifikation.html>>, abgerufen am 06.04.2014

Anlagen

- Praktikumsbescheinigung der „Hummelsheim Immobilien GmbH“
- Praktikumsbescheinigung der „Versicherungsbüro Gohlis GmbH“

Hummelsheim Immobilien GmbH • Ferdinand-Lassalle-Str. 15 • 04109 Leipzig		Ferdinand-Lassalle-Str. 15 04109 Leipzig	
Frau Nadine de Parade		Telefon: (03 41) 216 90 77 Telefax: (03 41) 216 90 99 info@hummelsheim-leipzig.de www.hummelsheim-leipzig.de HRB. 27466 Gerichtsstand: Leipzig GF: Dipl.-Kfm Rainer Hummelsheim	
Unser Zeichen	Ihr Ansprechpartner	Telefon: (03 41) 216 90 -	Datum
P	Herr Hummelsheim	77	31.10.2013
Praktikumsbescheinigung			
Sehr geehrte Frau de Parade,			
sehr gern bestätigen wir Ihnen Ihre Praktika in unserem Hause in der Zeit vom 02.04.2013 – 12.07.2013 sowie vom 29.07.2013 – 01.11.2013.			
Mit freundlichen Grüßen			
 Hummelsheim			

VERSICHERUNGSBÜRO GOHLIS

Gesellschaft mit beschränkter Haftung

VBG - Seemannstraße 3 - 04317 Leipzig

Diesen Brief
erhalten Sie von
Herrn Boheim
Telefon: (03 41) 99 77 44
Telefax: (03 41) 99 77 4 99
e-mail: knut.boheim@vbg.lwb.de



Seemannstraße 3
04317 Leipzig
Tel.: (03 41) 99 77 44
Fax: (03 41) 9 97 74 99
Email: vbg-info@vbg.lwb.de

Bankverbindung:
Aareal Bank AG
IBAN: DE14 5501 0400 0303 3802 38
BIC: AARBDE33DOM

Ihr Zeichen

Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen

Unsere Nachricht vom

Datum

bo

31.03.2014

PRAKTIKUMSBESCHEINIGUNG

Frau Nadine de Parade hat in der Zeit vom 15.07.2013 bis 26.07.2013 ein freiwilliges Praktikum in unserem Unternehmen absolviert.

Seit dem 04.11.2013 ist Frau de Parade als Teilzeitpraktikantin in der Zeit von Montag bis Mittwoch in unserem Versicherungsbüro beschäftigt.

Die Studentin wird voraussichtlich bis 30.06.2014 in unserem Versicherungsbüro als Praktikantin tätig sein.

Knut Detlef Boheim
Geschäftsführer Versicherungsbüro Gohlis GmbH

Geschäftsführung: Dr. Gabriele Haase
Knut Boheim

Registergericht Leipzig - HRB 4281
Steuer-Nr.: 231/121/03902

Haftungskapital: € 130.000

Selbstständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht.

Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Taucha, den 23.04.2014

Nadine de Parade